



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Manual Técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a
agencias de viajes internacionales no IATA de la ciudad de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Ingeniera
en Turismo

Autora:

Claudia Soraya Gálvez Guillén

CI: 0104634712

Directora:

Mg. Lourdes Monserrat Sánchez Rodas

CI: 0103106043

Cuenca, Ecuador

01-agosto-2019



Resumen

dentro de las mismas. Finalmente, se elaborará un manual que solventa las necesidades de quienes trabajan en una agencia de viajes.

Sobre el contenido; se consideraba pertinente que se puntualicen temas como: sistema GDS Amadeus, hoteles, cruceros, parques temáticos, asesoría en visas, seguros de viajes, renta de autos y ventas por internet.

La metodología utilizada fue el método cualitativo, con la aplicación de la entrevista a los agentes de viajes y gerentes.

Como resultado se obtiene que: resulta indispensable el desarrollo del presente manual debido a las necesidades actuales. Los agentes de viaje pudieron concluir que sería útil para la capacitación de nuevo personal, ayuda al personal actual, a pasantes que realicen sus prácticas pre profesionales; también como una herramienta de actualización de conocimientos o para asesorarse al abrir nuevas agencias de viaje cuando la empresa apenas está iniciando.

Palabras Clave: Manual. Sistemas de reserva. Ventas. No IATA. GDS. Agentes de viajes.



Abstract

The present intervention work consists in the proposal of a technical manual for operation of computer booking systems and sales directed to non-IATA international travel agencies in the city of Cuenca.

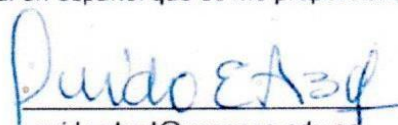
In the work, information about the history of travel agencies is presented, the operation of reservation systems and sales that are handled within them; and finally, it also presents a manual, which meets the needs of those working in a travel agency, with relevant content as: GDS Amadeus, hotels, cruises, theme parks, advice on visas, travel insurance, car rental and sales over the Internet.

The methodology used was the qualitative method with the implementation interviews with counter agents, managers and wholesalers of tourism. As a result, it was observed that the technical manual is indispensable for the training of new staff, for the development of activities of the current staff, for trainees carrying out their pre professional practices, and as a tool for knowledge updating.

Keywords: manual, booking systems, sales, non-IATA, GDS, travel agents.

Certificado de precisión FCH-TR-040

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 17 de junio de 2019



CONTENIDO

Resumen	2
Abstract	3
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional.....	14
Cláusula de Propiedad Intelectual	15
AGRADECIMIENTO	16
DEDICATORIA	17
INTRODUCCIÓN.....	18
1. ANTECEDENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.....	20
1.1. Las Agencias de Viajes y el Turismo en Ecuador.....	22
1.2. Concepto de las Agencias de Viajes.....	24
1.2.1. En calidad de mandatario.....	25
1.2.2. En calidad de intermediario.....	25
1.2.3. En calidad de organizador de viajes.....	25
1.3. Clasificación de las Agencias de Viajes en Ecuador.....	25
1.3.1. Agencia de viajes mayorista.....	26
1.3.2. Agencia de viajes internacional.....	26
1.3.3. Agencia de viajes operadoras.....	27
1.3.4. Agencia de viajes dual.....	27
1.4. Funciones específicas y desarrollo de actividades de las agencias de viaje	27
1.5. Venta de servicios sueltos.....	27
1.6. Venta de servicios organizados.....	28
1.7. Transporte aéreo en Ecuador.....	29
1.7.1. Historia del transporte aéreo en la ciudad de Cuenca.....	30
1.7.2. Aerolíneas que operaron en Cuenca.....	33
1.7.3. Tráfico aéreo del Ecuador.....	33
1.7.4. Aeropuertos con servicio regular en Ecuador.....	34
1.8. Asociación Internacional de Transporte Aéreo.....	36
1.8.1. Breve desarrollo histórico.....	36
1.9. Sistemas de reserva y ventas manejados dentro de las agencias de viajes internacionales no IATA.....	38
1.9.1. Análisis de la operación de los sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA.....	38
SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS MANEJADOS DENTRO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA.....	41
2.1.2. Sabre Travel Network.....	45
2.1.3. Worldspan.....	45
2.1.4. Galileo.....	46



2.2.	Internet.....	46
2.2.1.	Agencias de viaje en línea (OTA's).....	47
2.2.2.	Despegar.com.....	48

**MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS
DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA EN LA CIUDAD
DE CUENCA.....51**

3.	Población de estudio.....	51
3.1.	Entrevista Abierta.....	51
3.2.	Metodología.....	52
3.3.	Resultados.....	54
3.3.1.	Utilidad del manual.....	54
3.3.2.	GDS (Amadeus Selling Platform) Básico de reservas.....	55
3.3.3.	Hoteles.....	55
3.3.4.	Cruceros.....	56
3.3.5.	Parques Temáticos.....	57
3.3.6.	Trámite de Visas.....	57
3.3.7.	Seguros de viaje.....	58
3.3.8.	Online Travel Agencys (OTA's).....	59
3.3.9.	Internet.....	60
3.3.10.	Mayoristas.....	61
3.3.11.	Renta de autos.....	61

**MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS
DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA**

1.	Uso del sistema Amadeus básico.....	4
1.1.	Ingreso al sistema.....	4
1.2.	Códigos mandatorios para codificar y decodificar.....	5
1.3.	Mover abajo (move down).....	6
1.4.	Mover arriba (move up).....	6
1.5.	Move top (navegar hasta el principio de la reserva).....	6
1.6.	Move bottom (navegar hasta el final de la reserva).....	6
2.	CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO.....	7
2.1.	Cotizar la opción más económica (Masterpricer).....	7
2.2.	Alternativa más económica con una aerolínea neutral.....	8
2.3.	Alternativa más económica con una aerolínea específica.....	8
2.4.	Alternativa más económica con varias aerolíneas.....	8
2.5.	Tomar espacios (Masterpricer).....	9



3.	CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO.....	10
3.1.	Selección de ruta por tramos específicos.....	10
3.2.	Tomar espacios en el vuelo.....	10
4.	RESERVAR MEDIANTE AN.....	11
4.1.	Disponibilidad con segmentos ida y vuelta.....	11
4.2.	Disponibilidad con tramos individuales.....	12
4.3.	Toma de espacios.....	14
4.4.	Ingreso de nombre de un solo Pax.....	14
4.5.	Ingreso de más nombres.....	15
4.6.	Tipos de Pax.....	15
4.7.	Ingreso de datos de referencia (número de teléfono).....	16
4.8.	Ingreso de documento de identidad.....	16
4.9.	Ingreso del Ruc de la agencia.....	17
4.10.	Enviar al correo electrónico la cotización.....	18
4.11.	Tiempo límite de una reserva.....	18
4.12.	Ver la clase donde están tomados los asientos.....	19
4.13.	Ver y grabar tarifa más económica.....	20
4.14.	Recibir la reserva.....	20
4.15.	Guardar la reserva.....	21
4.16.	Ignorar.....	21
5.	Revisión de reservas.....	22
5.1.	Revisar una reserva existente.....	22
5.2.	Revisión de historial.....	22
6.	Emisión de reservas.....	23
6.1.	Ingreso de la comisión de la agencia.....	23
6.2.	Cobro con sistema manual digitado VTC.....	24
6.3.	Estructura de una tarjeta de crédito.....	24
6.4.	Cobro con sistema manual digitado VTC.....	25
6.5.	Autorización del VTC.....	26
7.	Gestión de las reservas, distribución y venta de productos turísticos.....	28
7.1.	Hoteles.....	28
7.2.	Ingreso a la página web.....	28
7.3.	Selección de datos.....	29
7.4.	Disponibilidad.....	30
7.5.	Selección de alternativas.....	31
7.6.	Revisar la información del hotel.....	31
7.7.	Confirmación de reserva.....	32



8.	Cruceros.....	35
8.1.	Página principal cruceros Pullmantur.....	35
8.2.	Opciones destacadas.....	35
8.3.	Detalles del crucero.....	36
8.4.	Tipos de camarote.....	37
8.5.	Pantalla de espera.....	38
8.6.	Servicios adicionales.....	38
8.7.	Seguro de viaje (alternativo).....	39
8.8.	Información de los pasajeros.....	39
8.9.	Forma de pago.....	40
9.	LÍNEA DE CRUCEROS ROYAL CARIBBEAN.....	42
9.1.	Página de inicio.....	42
9.2.	Búsqueda de destino.....	42
9.3.	Selección de alternativas.....	43
9.4.	Descripción de crucero seleccionado.....	43
9.5.	Selección de actividades.....	44
9.6.	Que hacer en el destino.....	44
9.7.	Número de camarotes.....	45
9.8.	Tipos de pasajeros.....	45
9.9.	Seleccionar número y tipo de habitación.....	46
9.10.	Selección de la habitación específicamente.....	46
9.11.	Detalles de la habitación.....	47
9.12.	Localización en el barco.....	48
9.13.	Localización en cubierta.....	48
9.14.	Detalle de localización.....	49
10.	Parques temáticos.....	51
10.1.	Página de inicio.....	52
10.2.	Cotizador.....	52
10.3.	Tipo de alojamiento y pasajeros.....	53
10.4.	Pantalla de espera.....	53
10.5.	Opciones de alojamiento.....	54
10.6.	Añadir boletos a parques temáticos.....	55
10.7.	Agregar opciones.....	55
10.8.	Plan de comidas.....	56
10.9.	Tu carrito.....	56
10.10.	Completar la compra.....	57
11.	Cotizar parques temáticos mediante Mayorista de Turismo.....	59
11.1.	Promociones Disney.....	60



11.2.	Página de espera.....	60
11.3.	Opciones de paquetes.....	60
12.	Asesoría en Visas.....	63
12.1.	Países para los cuales los ecuatorianos no necesitan de una visa para viajar.....	63
12.2.	Países para los cuales los ecuatorianos deben contar con una visa para poder viajar.....	65
13.	Visa a Australia.....	71
13.1.	Visa de turismo.....	71
13.2.	Listado de documentos para la visa de turismo.....	71
13.3.	Consulado y contactos.....	72
14.	Visa a Reino Unido.....	76
14.1.	Requisitos para aplicar a la visa.....	76
14.2.	El proceso a seguir se detalla a continuación.....	76
14.3.	Principales documentos que debe llevar el día de su cita.....	76
14.4.	Para menores de edad se requiere.....	77
14.5.	Tiempo de espera en la respuesta del trámite de visa.....	78
14.6.	Consulado y contactos.....	78
15.	Visa Schengen.....	82
15.1.	Información general.....	82
15.2.	Requisitos obligatorios para la presentación de solicitud de visado...82	
15.3.	Consulado y contactos.....	83
16.	Visa a Estados Unidos.....	87
16.1.	Página oficial.....	87
16.2.	Comenzar una aplicación.....	88
16.3.	Código de aplicación.....	89
16.4.	Preguntas de seguridad.....	89
16.5.	Información básica del aplicante.....	90
16.6.	Información de contacto y pasaporte.....	91
16.7.	Información sobre el viaje.....	92
16.8.	Información de contacto en Estados Unidos.....	93
16.9.	Información familiar.....	94
16.10.	Información de trabajo/educación/entrenamiento.....	95
16.11.	Preguntas de seguridad.....	95
16.12.	Confirmación del DS-160.....	96
17.	Programar una cita para la visa americana.....	97
17.1.	Página principal del consulado.....	97
17.2.	Crear una cuenta.....	98
17.3.	Confirmación de datos del postulante.....	98



Universidad de Cuenca

17.4.	Campos obligatorios a llenar.....	100
17.5.	Agregar nuevo solicitante.....	100
17.6.	Servicio de mensajería.....	101
17.7.	Forma de pago.....	101
17.8.	Instrucciones para realizar el pago en efectivo.....	102
17.9.	Fin del proceso.....	103
17.10.	Consulado y contactos.....	104
18.	Visa a Canadá.....	108
18.1.	Requisitos para aplicar a la visa.....	108
18.2.	Documentos que solicita la agencia de viajes para el trámite de visa	108
18.3.	Consulado y contactos.....	109
19.	Seguros de viaje.....	111
20.	SEGURVIAJE.....	113
20.1.	Página de inicio de agente de viajes.....	113
20.2.	Crear una cuenta.....	113
20.3.	Datos para cotizar.....	114
20.4.	Cotizar, datos del pasajero y pago.....	115
21.	BLUECARD.....	117
21.1.	Página principal de agentes de viajes.....	117
21.2.	Campos obligatorios a llenar.....	117
21.3.	Datos del cliente.....	118
21.4.	Datos de viaje.....	118
22.	TRAVEL ACE.....	120
22.1.	Página principal.....	120
22.2.	Selección de opciones.....	121
23.	Renta de Autos.....	123
23.1.	Página principal.....	123
23.2.	Selección ítem renta de autos.....	123
23.3.	Selección del vehículo.....	124
23.4.	Especificaciones de vehículo seleccionado.....	125
23.5.	Forma de pago.....	125
23.6.	Quién conduce el vehículo.....	125
23.7.	Envío del Voucher.....	126
REDES SOCIALES, APLICACIONES MÓVILES Y PLATAFORMAS DE INTERNET		128
24.	Promoción en redes sociales, aplicaciones móviles y plataformas de internet	129
24.1.	Redes sociales y aplicaciones móviles.....	129



24.2.	PLATAFORMAS DE INTERNET.....	130
25.	Despegar.com.....	132
25.1.	Página principal.....	132
25.2.	Selección de opciones.....	133
26.	Cotización y venta de hoteles.....	135
26.1.	Selección del hotel.....	135
26.2.	Tipo de habitación y detalles de pago.....	136
26.3.	Modificar precio y ganancia.....	137
26.4.	Detalles para política de cancelación y condiciones de reserva.....	138
26.5.	Forma de pago, datos de facturación e información de contacto.....	139
27.	Cotización y venta de vuelos.....	142
27.1.	Ingreso de datos.....	143
27.2.	Mejor opción según datos ingresados.....	143
27.3.	Datos de pasajeros.....	144
28.	Cotización y venta de paquetes.....	146
28.1.	Cotizar paquetes.....	146
28.2.	Opciones de paquetes.....	147
28.3.	Detalles de paquetes.....	147
	Glosario	63
	Conclusiones	78
	Recomendaciones.....	79
	Bibliografía.....	80
	ANEXOS 84	
	Anexo 1. Diseño Aprobado de Tesis	85
	Anexo 2.	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Historia Amadeus.....	43
Gráfico 2. Actividad empresarial Amadeus.....	44
Gráfico 3. Utilidad del manual.....	54
Gráfico 4. GDS (Amadeus Selling Platform) Básico de reservas.....	55
Gráfico 5. Hoteles.....	56
Gráfico 6. Cruceros.....	56
Gráfico 7. Parques temáticos.....	57
Gráfico 8. Tramite de Visas.....	57
Gráfico 9. Seguros de viaje.....	58
Gráfico 10. Online Travel Agencys (OTA's).....	59
Gráfico 11. Mayoristas.....	61
Gráfico 12. Renta de Autos.....	61



ÍNDICE DE TABLAS 1

Tabla 1. Aerolíneas que sirvieron a Cuenca entre 1940-2001.....	33
Tabla 2. Aeropuertos y aerolíneas de Ecuador.....	34
Tabla 3. Funciones de los GDS.....	41
Tabla 4. Diferencias entre agencias clásicas y modernas.....	47
Tabla 5. Símbolos y significados de los nodos de Atlas.ti versión 7.....	53
Tabla 6. Esquema del Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas para las agencias de viajes internacionales no IATA.....	62

ÍNDICE DE TABLAS 2

Tabla 7. Listado de países que NO requieren visa a los ciudadanos ecuatorianos	63
Tabla 8. Listado de países que solicitan visa a los ciudadanos ecuatorianos ..	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 1

Ilustración 1. Estructura organizativa de las agencias de viaje.....	30
--	----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 2

Ilustración 2 Inicio Amadeus.....	4
Ilustración 3 Pantalla principal.....	5
Ilustración 4 Códigos mandatorios para codificar y decodificar.....	6
Ilustración 5 Solicitud de mejor alternativa.....	7
Ilustración 6 Solicitud de mejor alternativa, con aerolínea específica.....	8
Ilustración 7 Solicitud de mejor alternativa, con más de una aerolínea específica.....	9
Ilustración 8 Tomar uno o varios espacios.....	9
Ilustración 9 Revisión de tramos específicos.....	10
Ilustración 10 Selección tramos específicos.....	11
Ilustración 11 Disponibilidad con segmentos ida y vuelta.....	12
Ilustración 12 Disponibilidad con tramos individuales.....	13
Ilustración 13 Disponibilidad con tramos individuales.....	13
Ilustración 14 Seleccionar 3 espacios en clase V del primer segmento (Copa).....	14
Ilustración 15 Ingreso de nombre de un solo Pax.....	14
Ilustración 16 Ingreso varios nombres.....	15
Ilustración 17 Tipos de Pax.....	15
Ilustración 18 Ingreso de datos de referencia (número de teléfono).....	16
Ilustración 19 Ingreso de número de cedula del pasajero.....	17
Ilustración 20 Ingresar el Ruc.....	18
Ilustración 21 Enviar al correo electrónico la cotización aérea.....	18
Ilustración 22 Tiempo límite de una reserva.....	19
Ilustración 23 Tarifación.....	19
Ilustración 24 Tarifa más económica grabada.....	20



Ilustración 25 Recibir la reserva.....	21
Ilustración 26 Guardar la reserva.....	21
Ilustración 27 Ignorar.....	21
Ilustración 28 Revisar una reserva hecha.....	22
Ilustración 29 Revisar historial.....	23
Ilustración 30 Comisión.....	23
Ilustración 31 Página de inicio.....	24
Ilustración 32 Anatomía de una Tarjeta de Crédito.....	25
Ilustración 33 Cobro con sistema manual digitado VTC.....	25
Ilustración 34 Autorización del VTC.....	26
Ilustración 35 Ingreso a la página web.....	29
Ilustración 36 Selección de datos.....	30
Ilustración 37 Disponibilidad.....	30
Ilustración 38 Selección de alternativas.....	31
Ilustración 39 Revisión de información del hotel.....	32
Ilustración 40 Confirmación de reserva.....	33
Ilustración 41 Página principal.....	35
Ilustración 42 Opciones destacadas.....	36
Ilustración 43 Detalles del crucero.....	37
Ilustración 44 Tipos de camarotes.....	37
Ilustración 45 Pantalla de espera.....	38
Ilustración 46 Servicios.....	38
Ilustración 47 Seguro de viaje (alternativo).....	39
Ilustración 48 Información de los pasajeros.....	39
Ilustración 49 Forma de pago.....	40
Ilustración 50 Página de inicio.....	42
Ilustración 51 Búsqueda de destino.....	42
Ilustración 52 Selección de alternativas.....	43
Ilustración 53 Descripción de crucero seleccionado.....	44
Ilustración 54 Selección de actividades.....	44
Ilustración 55 Que se puede hacer.....	45
Ilustración 56 Número de Camarotes.....	45
Ilustración 57 Tipos de pasajeros.....	46
Ilustración 58 Seleccionar número y tipo de habitación.....	46
Ilustración 59 Selección de la habitación específicamente.....	47
Ilustración 60 Detalle de la habitación.....	47
Ilustración 61 Localización en el barco.....	48
Ilustración 62 Localización en cubierta.....	48
Ilustración 63 Detalle de la localización.....	49
Ilustración 64 Página de inicio.....	52
Ilustración 65 Cotizador.....	52
Ilustración 66 Tipo de alojamiento y pasajeros.....	53
Ilustración 67 Página en espera.....	53
Ilustración 68 Opciones de alojamiento.....	54
Ilustración 69 Añadir boletos a parques temáticos.....	55
Ilustración 70 Agregar opciones.....	55
Ilustración 71 Plan de comidas.....	56
Ilustración 72 Tu carrito.....	56
Ilustración 73 Completar la compra.....	57
Ilustración 74 Página de inicio.....	59



Ilustración 75 Promociones Disney	60
Ilustración 76 Página de espera	60
Ilustración 77 Opciones de paquetes.....	61
Ilustración 78 Página principal	87
Ilustración 79 Comenzar una aplicación	88
Ilustración 80 Código de aplicación	89
Ilustración 81 Preguntas de seguridad	89
Ilustración 82 Información básica del aplicante	90
Ilustración 83 Información de contacto y pasaporte	91
Ilustración 84 Información sobre el viaje.....	92
Ilustración 85 Información de contacto en Estados Unidos	93
Ilustración 86 Información familiar	94
Ilustración 87 Información de trabajo/ Educación/ Entrenamiento	95
Ilustración 88 Preguntas de seguridad	95
Ilustración 89 Confirmación del DS-160	96
Ilustración 90 Página principal del consulado.....	97
Ilustración 91 Crear una cuenta nueva	98
Ilustración 92 Confirmación de datos del postulante	99
Ilustración 93 Campos obligatorios a llenar	100
Ilustración 94 Agregar nuevo solicitante	100
Ilustración 95 Servicio de mensajería	101
Ilustración 96 Forma de pago	102
Ilustración 97 Instrucciones para realizar el pago en efectivo	103
Ilustración 98 Fin del proceso	104
Ilustración 99 Página de inicio para agente de viajes	113
Ilustración 100 Completar datos y crear cuenta	114
Ilustración 101 Página de inicio	114
Ilustración 102 Cotizar, datos del pasajero y pago	115
Ilustración 103 Página principal de agente de viajes	117
Ilustración 104 Campos obligatorios a llenar	117
Ilustración 105 Datos del cliente.....	118
Ilustración 106 Datos de viaje.....	118
Ilustración 107 Página principal.....	120
Ilustración 108 Selección de opciones	121
Ilustración 109 Página principal.....	123
Ilustración 110 Ítem renta de auto	124
Ilustración 111 Selección del vehículo.....	124
Ilustración 112 Especificaciones de vehículo seleccionado.....	125
Ilustración 113 Forma de pago	125
Ilustración 114 Quién conduce el vehículo	126
Ilustración 115 Envío de voucher	127
Ilustración 116 Inicio programa de agencias afiliadas	132
Ilustración 117 Página principal.....	133
Ilustración 118 Selección de opciones	133
Ilustración 119 Cotizar hoteles	135
Ilustración 120 Selección del hotel	136
Ilustración 121 Tipo de habitación y detalles de pago	136
Ilustración 122 Modificar precio y ganancia.....	138
Ilustración 123 Detalles para política de cancelación y condiciones de reserva.....	139
Ilustración 124 Forma de pago, datos de facturación e información de contacto...	140



Ilustración 125 Cotizar vuelos.....	142
Ilustración 126 Ingreso de datos.....	143
Ilustración 127 Mejor opción según datos ingresados	144
Ilustración 128 Datos de pasajeros	144
Ilustración 129 Cotizar paquetes	146
Ilustración 130 Opciones de paquetes.....	147



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Claudia Soraya Gálvez Guillén en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Manual Técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viaje internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 01 de agosto de 2019

Claudia Soraya Gálvez Guillén

C.I: 0104634712



Cláusula de Propiedad Intelectual

Claudia Soraya Gálvez Guillén, autora del trabajo de titulación "Manual Técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viaje internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 01 de agosto de 2019

Claudia Soraya Gálvez Guillén

C.I: 0104634712



AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a mis padres Javier y Soraya y mi hermana Romina; quienes siempre me motivaron a ser mejor, con caídas y errores, pero también con alegrías y éxitos fueron quienes estuvieron ahí para celebrar y llorar conmigo, gracias infinitas.

Este trabajo es para ustedes.

A mi abuela Gloria y mi tía abuela Oliva, quienes desde siempre estuvieron a mi lado en cada paso que daba. Gracias por confiar siempre en mí y no dejar que me rinda jamás.

A Darío, gracias por entrar a esa clase de matemáticas y a mi vida.
Gracias por jamás dejar que me rinda. Eres mi apoyo incondicional.

A Víctor, por compartir conmigo esta gran aventura; gracias por todo colega; te mereces todo lo mejor de este mundo.

A mi directora de tesis, Mg. Lourdes Sánchez, quien me impulsó a la realización de este trabajo, gracias por las horas invertidas y la paciencia.

Un especial agradecimiento a mis docentes Mg. Freddy Espinoza y Mg. Xavier Guerrero por los consejos y el tiempo que me obsequiaron no solo en la tesis sino también durante las horas de clase y fuera de ellas.

A todos aquellos quienes tuve el placer de conocer en la Universidad, ha sido una de las experiencias más grandes de mi vida; gracias por ser parte de ello.

Un agradecimiento especial a mi hermana Romina por haberme ayudado a estudiar para el supletorio de patrimonio. Nada de esto hubiera sido posible sin ti.

Claudia Soraya Gálvez Guillén



DEDICATORIA

A mi tía abuela Oliva, por haber sido un pilar fundamental en mi vida. Sé que desde el cielo hoy sonrío al ver una meta más cumplida.

Claudia Soraya Gálvez Guillén



INTRODUCCIÓN

Las agencias de viaje han evolucionado a pasos agigantados y se han adaptado no solo a las nuevas necesidades de los clientes, sino también a un nuevo medio en donde el internet se ha convertido en un estilo de vida del que nadie puede escapar.

En la ciudad de Cuenca existen agencias de viaje que se dedican a prestar productos y servicios turísticos. Sin embargo, muchos agentes de viaje no cuentan con conocimientos actualizados sobre solicitudes de visas, requisitos para viajar a destinos en el extranjero, cambios en vuelos o nuevas políticas aéreas, etc.

Sin embargo, quienes incursionan recientemente en el medio de las agencias de viaje no tienen la ventaja de contactar con Mayoristas u Operadoras, o no cuentan con experiencia necesaria o conocimientos suficientes para saber qué es lo que podrían buscar en internet.

El presente proyecto de intervención está pensado en estudiantes que realizan prácticas pre profesionales o nuevo personal que ingrese a una agencia de viajes para laborar. En el primer capítulo se dan a conocer los antecedentes de las agencias de viajes, quienes fueron pioneros y como paulatinamente fueron adaptándose a nuevas necesidades hasta la actualidad. El segundo capítulo desglosa los sistemas de reserva y ventas utilizados en las agencias de viaje alrededor del mundo y en el tercer capítulo se busca probar la necesidad de una herramienta que se encuentre al alcance de la mano de cualquier persona y que facilite el trabajo del nuevo personal, es decir, el manual técnico de operación.



CAPÍTULO I

OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS QUE PRESTAN LAS AGENCIAS DE VIAJES

En 2016, el turismo tuvo una contribución del 1,8% al producto interno bruto (PIB) mundial, aquello representa el 6,5% de exportaciones de servicios a nivel mundial (Serrano López, Freire Chaglla, Espinoza-Figueroa, Andrade Tenesaca, & Villafuerte Pucha, 2018), su desarrollo depende de factores externos e internos. En Ecuador las cifras de visitas han registrado pequeños incrementos y recesiones desde 1998 hasta 2016, algo similar ocurre en la ciudad de Cuenca (Serrano et al., 2018). El sistema de turismo está caracterizado por oferta, demanda, producto turístico, superestructura, infraestructura, atractivos y planta turística (Boullón, 2006). Dentro de la planta turística están las agencias de viaje, las cuáles son motivo de este estudio, considerando que son parte fundamental de la oferta turística en torno a la intermediación.

Los sistemas de reserva y ventas manejados por las agencias de viajes se los define como una serie de procesos informáticos que abarcan varias áreas dentro del sector turístico tales como reservas de tickets aéreos, alquileres de autos, reservas hoteleras, venta de cruceros, parques temáticos, entre otras que surgen debido a la necesidad de transmitir información de manera más rápida y efectiva. Resulta ser una cadena de intermediación y operación no solo entre la agencia de viajes y el cliente; además, entre la agencia y sus proveedores como Mayoristas y Operadoras de Turismo encargadas de brindar productos y servicios para el turismo emisor y receptivo.

1. ANTECEDENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La innovación es la clave del éxito de los productos y servicios turísticos, actualmente se cuenta con herramientas más asequibles dentro del mercado para llevar a cabo reservas y ventas en las agencias de viajes.

En primera instancia; los pioneros que consiguieron que las agencias de viajes sean consideradas fenómenos capaces de acarrear beneficios económicos fueron Thomas Cook en Inglaterra y Henry Wells en Estados Unidos en 1841 (Acerenza, 2012).



Thomas Cook & Sons incursiona en el negocio fletando un tren en un viaje de ida y vuelta entre las ciudades de Loughborough y Leicester, transportando alrededor de 578 personas durante 35 kilómetros entre sí, para la participación de los viajeros en un congreso antialcohol. En ese entonces Cook no precisaba ganancias económicas (Acerenza, 2009).

En 1845, dedicó gran parte de su tiempo a la preparación de excursiones y con ello llegaron las actividades características de un *tour operator*, en el mismo año, organizó una excursión desde Leicester hacia el puerto de Liverpool y preparó para sus pasajeros un Manual de Viajes denominado *Handbook of the Trip*; donde estableció lo que podríamos denominar “el primer itinerario explicativo dedicado a un viaje organizado de manera profesional para uso exclusivo de turistas” (Acerenza, 2012). El primer *tour* llevado a cabo por *guías de turismo* fue organizado en 1846 movilizándolo a un total de 350 pasajeros en un viaje a través de Escocia.

En 1850 se incluyó un nuevo sistema denominado *Individual Inclusive Tour*, un viaje o excursión donde por un precio fijo se vendió un conjunto de servicios, comprendiendo generalmente el transporte, alojamiento y otros; creado por Thomas Bennet (Acerenza, 2012).

El 1 de mayo de 1851 se llevó a cabo la Primera Exposición Universal en Londres conocida como Great Exhibition of the Works of Industry of all Nations, la exposición se centraba en el progreso y la modernidad en la cual participaron alrededor de seis millones de personas. Para este evento, no menos de 165.000 personas solicitaron los servicios de Cook para los arreglos de transporte y alojamiento (Beltrán, s.f.).

Cook en el año de 1862 incursiona con la modalidad *IIT (Individual Inclusive Tour)* donde alcanza un éxito mayor al que esperaba. Tanto fue su triunfo que, en tan solo un mes, vendió 500 programas con estas características para la empresa británica de ferrocarriles Great Eastern Railway.

Al morir Cook en 1892, su corporación había empleado a más 1.700 personas en 85 agencias de viajes alrededor del mundo. Como todo negocio lucrativo, la competencia no tardó en aparecer, Henry Gaze se había convertido en el mayor rival de Thomas Cook. En 1844 las agencias de viajes no sólo se encontraban en Inglaterra; la competencia se había extendido al resto de los países del continente europeo y



americano.

En el año de 1919 las agencias de viajes siguieron incrementándose en número, así que, con la intención de proteger sus intereses, A. Junot crea la Federación Internacional de Agencias de Viajes (FIAB), la misma que dio lugar en 1966 a la creación de la Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes (FUAAB) un organismo mundial que reúne a la mayoría de asociaciones de agencias de viajes.

Para 1928 en Estados Unidos surgió la actividad de mayorista en el ámbito turístico. Exprinter Travel Service inicia sus actividades como *Wholesaler* en el país. Esta agencia contaba con varias oficinas que vendían *tours* especialmente preparados para la venta por medio de las agencias de viajes detallistas, aquellas que venden directamente al cliente un servicio o un producto organizado por otras agencias o por las mismas (Acerenza, 2012).

Pero sin duda, la mayor contribución de las agencias de viajes al desarrollo de lo que hoy se conoce como *turismo masivo*, se produce a inicios de 1950 (Acerenza, 2012). A partir de este año las nuevas agencias de viajes introdujeron técnicas de marketing y con ello nuevas técnicas de comercialización.

Asimismo, es innegable el aporte que han tenido las agencias de viajes en el desarrollo del turismo. Es así como, Acerenza finalmente resume que una agencia de viajes es una empresa cuya misión es realizar arreglos para viajes y la venta de servicios organizados a manera de paquetes o de manera individual, donde se satisfacen las necesidades del usuario final (Acerenza, 2012). Las agencias de viajes son importantes gestores de intermediación turística en escala mundial debido al enlace profesional entre el cliente y las empresas que brindan productos y servicios turísticos para la comercialización de la oferta turística.

1.1. Las Agencias de Viajes y el Turismo en Ecuador

Héctor Olivo Granja en su artículo *Pioneros del Turismo en el Ecuador* de la revista ITINNOVA contribuye significativamente al brindar una explicación cronológica sobre el desarrollo de las agencias de viaje en el Ecuador y su aporte con el turismo.



Universidad de Cuenca

La primera industria de viajes ecuatoriana, Ecuadorian Tour, opera desde 1947 con su primera oficina en la ciudad de Quito. William Macentosh y Enrique Fisch fueron quienes lideraron este proyecto y después de un año decidieron extenderse dentro del país hacia la ciudad de Guayaquil, confiándole la gerencia al señor Francisco Nicolaidés.

Para 1950, Enrique Fisch intercambio ideas con Renato Pérez, dando como resultado una asociación que dio origen a Metropolitan Touring en la ciudad de Quito. En 1952 se abre la sucursal en Guayaquil donde es gerenciado por Rafael Ferreti.

Metropolitan Touring abarcó gran éxito desde 1953 con los gerentes de Aviación PANAGRA y Avianca; fueron Eduardo Proaño y Hernán Correa respectivamente quienes compraron la agencia. Poco tiempo después Cecil Terán se une a esta sociedad para poder dar mayor impulso a Metropolitan, se implantan sucursales nuevas a lo largo de las principales ciudades de Ecuador y algunas a nivel mundial.

En 1957 el éxito de las agencias de viajes en Ecuador es reconocido por varios empresarios y las personas empiezan a darse cuenta de lo lucrativo que resulta el negocio. Es así que en este mismo año se crea ASECUT (Asociación Ecuatoriana de Agencias de Viajes) que logra ingresar a la Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina COTAL.

A Metropolitan Touring, por otro lado, se le atribuye ser la empresa que consolida los viajes organizados a Galápagos con el Crucero Línea A, con el Flote Orellana a la Amazonía y finalmente en la Sierra con el Ferrocarril Expreso.

Durante el gobierno del Presidente Galo Plaza Lasso, se creó la primera oficina de turismo en el país llevando promoción turística a los Estados Unidos. A la par de la apertura de Ecuadorian y Metropolitan se crea además el Hotel Quito, siendo el primer hotel de lujo en el país.

De esta manera se determina que la primera etapa del turismo internacional tiene lugar entre los años 1950 y 1953 y el segundo periodo desde 1959 a 1973. Cabe recalcar que es durante este último donde el Ecuador encuentra un nicho de mercado propio a nivel internacional.

La actividad turística en el Ecuador ha ido innovando, las agencias de viajes han enfrentado una dura situación en los últimos años debido a las plataformas digitales



con las cuales se pueden revisar diversas ofertas, diferir compras utilizando tarjetas de crédito, todo mediante una aplicación de internet y sin la necesidad de trasladarse a una agencia tradicional.

La transformación digital ha llegado al sector turístico y las agencias de viaje han tenido que reinventarse e innovar para poder sobrevivir en el medio (Granja, 2017).

Según las cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para el año 2012 en Ecuador existían 1.280 agencias de viaje y para finales del 2017 llegaron a 1.834. Es decir, un crecimiento del 43 % en cinco años. (Angulo, 2019).

Puntualmente en la ciudad de Cuenca, de acuerdo al catastro de servicios turísticos del año 2018, existe un total de 52 agencias de viajes internacionales (Azuay, 2018).

Actualmente las agencias de viaje buscan especializarse en nichos de mercado para que de esta forma puedan brindar un valor agregado a sus productos o servicios que ofertan para diferenciarse de las páginas web y las aplicaciones móviles.

1.2. Concepto de las Agencias de Viajes

Las agencias de viaje son empresas intermediarias entre los clientes y proveedores que se encargan de comercializar productos y servicios turísticos.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), con su definición legal de las Agencias de Viajes manifiesta:

Tienen la consideración de Agencias de Viajes las empresas constituidas en forma de sociedad mercantil, anónima o limitada, que en posesión del título -licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos. (OMT, 2008)

Noelia Cabarcos Novas en el libro Administración de Servicios turísticos Promoción y Venta, menciona que; las agencias de viajes para llevar a cabo sus operaciones realizan tres funciones principales con las cuales desarrollan sus actividades:

1.2.1. En calidad de mandatario:

Con la finalidad de preparar y realizar viajes *forfait* o viajes hechos a la medida. Además, actúan en calidad de mandatario al organizar viajes individuales o grupales.



1.2.2. En calidad de intermediario:

Para la venta de servicios turísticos, tales como:

- Reserva de tickets para transporte (en todas sus modalidades).
- Reserva en distintos tipos de alojamiento (en todas sus modalidades).
- Renta de autos.
- Reserva, distribución y venta de paquetes turísticos (diferentes tipos y precios).
- Reserva, distribución y venta de productos turísticos.
- Asesoría en Visas.
- Contratar pólizas de viajes.

1.2.3. En calidad de organizador de viajes:

Concibe, prepara, organiza y opera distintos viajes para los turistas a un precio específico, fecha y duración específica (Cabarcos Novas, 2011).

1.3. Clasificación de las Agencias de Viajes en Ecuador

De acuerdo al Reglamento de Operación e Intermediación Turística del Ecuador aprobado, se presenta la clasificación de las de las agencias según el Capítulo II De las Agencias de Servicios Turísticos Art. 15, 16, 17, 18 y 19.

Los tipos de agencias de viaje que existen en Ecuador son:

1. Agencia de viajes mayorista
2. Agencia de viajes internacional
3. Agencias de viajes operadoras
4. Agencia de viajes dual

1.3.1. Agencia de viajes mayorista

Es la persona jurídica encargada de elaborar, organizar y comercializar servicios y/o paquetes turísticos en el exterior (Ministerio de Turismo, 2016). La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o



agencias de viajes duales, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario.

La agencia mayorista podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país.

Con el objetivo de promover el turismo receptivo, la agencia mayorista y agencia de viajes dual, además podrá comercializar en el exterior servicios turísticos proporcionados por el operador turístico.

1.3.2. Agencia de viajes internacional

Es la persona jurídica que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional.

Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país.

Las agencias de viajes internacionales que cuenten con licencia IATA, podrán ejercer la consolidación de tiquetes aéreos requeridos por parte de las agencias de servicios turísticos.

Además, existen dos tipos de agencias de viajes internacionales, IATA y No IATA. Se diferencian porque las agencias No IATA necesitan de una consolidadora para poder realizar la emisión de tickets aéreos; y son las agencias IATA quienes son las consolidadoras que ayudan a dicha emisión.

1.3.3. Agencia de viajes operadoras

Es la persona jurídica que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

1.3.4. Agencia de viajes dual

Es la persona jurídica que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico (Ministerio de Turismo, 2016).



Las agencias de viaje internacionales son las entidades que se han elegido para realizar el trabajo de titulación, por lo cual, serán las que se utilicen para el estudio al ser las que se encuentran en mayor número en la ciudad de Cuenca.

1.4. Funciones específicas y desarrollo de actividades de las agencias de viaje

Para determinar las funciones que cumplen las agencias de viajes y cuáles son las actividades que se deben cumplir se detallan las características básicas:

- a) Información y asistencia al público en general, y sus clientes en particular.
- b) Venta de servicios sueltos.
- c) Venta de servicios organizados.

1.5. Venta de servicios sueltos

Los denominados servicios sueltos que ofertan las agencias de viajes se presentan a continuación:

- a) Venta de boletos de pasajes en todas sus modalidades (aéreos, terrestres y marinos).
- b) Reserva de hoteles.
- c) Renta de autos.
- d) Venta de seguros de viajes.

Por la venta de estos servicios, la agencia de viajes recibe una comisión, la cual varía según el tipo de servicio que se preste. La labor de la agencia de viajes en la venta de servicios turísticos es netamente la de ser un intermediario que actúa como agente autorizado para su distribución al público (Acerenza, 2009).

1.6. Venta de servicios organizados

Dentro de esta denominación se encuentran todos aquellos servicios que se venden de manera conjunta, en forma de *paquetes*, que el cliente puede adquirir en una sola compra con la finalidad de evadir el complicado proceso de contratación por separado. Se incluyen aquí los paquetes turísticos, tours, circuitos, cruceros, viajes combinados, etc.

La estructura organizativa de las agencias de viajes se detalla a continuación en la siguiente ilustración. Cabe recalcar, que esta es la jerarquía que debe regirse en todas las agencias, ya que, cada departamento debe encargarse de funciones diferentes para organizar, planear, direccionar, coordinar, controlar y evaluar situaciones para el éxito de la empresa.

Estructura organizativa de una agencia de viajes

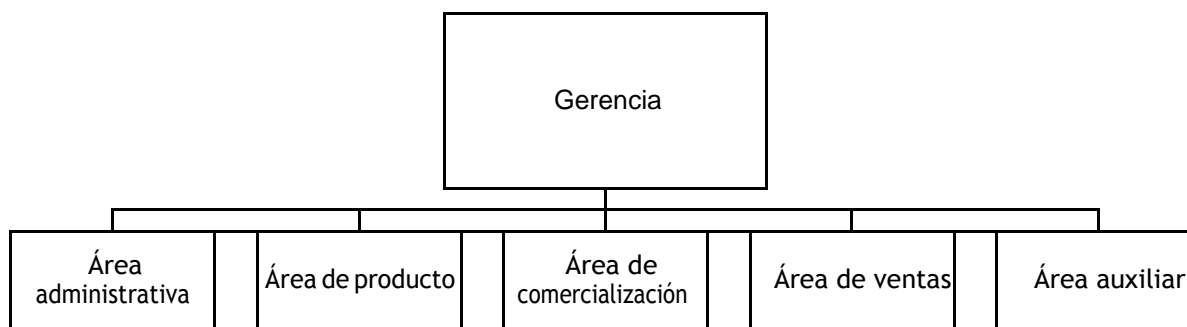


Ilustración 1. Estructura organizativa de una agencia de viaje.
Nota: Tomado de Administración de Servicios Turísticos.
Promoción y venta (Cabarcos Novas, 2011)

En la ciudad de Cuenca, los counter o los propios gerentes, se han convertido en personas polivalentes quienes tienen que realizar más de una actividad dentro de la agencia de viajes dentro de las diferentes áreas que existen dentro de la empresa.

Los servicios organizados que vende una agencia de viajes pueden ser de dos tipos:

- a) De elaboración propia, es decir, los programas preparados por la misma agencia.
- b) Los programas de viaje estandarizados preparados por mayoristas. (Acerenza, 2009).

1.7. Transporte aéreo en Ecuador

La importancia de mencionar al transporte aéreo en Ecuador radica en el impacto positivo que ha generado en el sector turístico al ser uno de los medios más solicitados por los turistas para trasladarse; dando como resultado el medio de transporte más cotizado.

De igual forma, es indispensable mencionar el avance del transporte aéreo en la



ciudad de Cuenca ya que las agencias de viajes prestan servicios en consulta, cotización y venta de tiquetes aéreos.

En Ecuador el transporte aéreo se ha incrementado notablemente con el paso de los años debido a la reducción del tiempo empleado en cubrir largas distancias, principalmente con el exterior, el tráfico aéreo es intenso y el Ecuador cuenta con aeropuertos internacionales a los que arriban empresas extranjeras y nacionales, en cuanto al ámbito nacional las rutas más frecuentes unen las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Galápagos.

1.7.1. Historia del transporte aéreo en la ciudad de Cuenca

Para la ciudad de Cuenca ha sido un largo trayecto para la apertura de su aeropuerto y mantenerlo ha sido otro gran reto. Resulta indispensable dentro del ámbito turístico el funcionamiento y operación de vuelos que lleguen a la ciudad; es así que desde su inicio hasta la actualidad se encuentra en constantes mejoras para que turistas y residentes opten por el servicio aéreo en lugar del terrestre.

Ágatha Rodríguez, Catedrática de Historia de la Universidad de Cuenca en su artículo *SEDTA: La empresa alemana que volaba a Cuenca entre 1939 y 1941*, relata cómo fueron los acontecimientos desde la llegada a Cuenca de la empresa alemana hasta su retiro.

Por otra parte, Leonardo Torres León en el libro *Ciencia, Tecnología y Desarrollo en el Azuay desde una Perspectiva Histórica (siglos XIX y XX)* capítulo denominado *Desarrollo, Tecnología y Evolución del Turismo en el Azuay, 1950-1999*, manifiesta la evolución en la historia del transporte aéreo en la ciudad de Cuenca. En primera instancia se destaca el 4 de noviembre de 1920 ya que esta fecha data el aterrizaje del primer avión en la ciudad de Cuenca que había despegado desde Guayaquil y su tiempo de vuelo fue de una hora y cincuenta y cinco minutos y Elia Liut piloteó la aeronave que se la llamó Telégrafo I.

Al cabo de veinte años, la aviación comercial en Cuenca empezó a surgir gracias a la creación de un aeropuerto. La compañía Pan American- Grace Airways o PANAGRA fue quien consiguió en 1940 un contrato con el gobierno de Ecuador para implementar y mantener los aeropuertos del país.



Es así que el aeropuerto de Cuenca fue inaugurado bajo el nombre de Mariscal Lamar el 23 de abril de 1941 durante el periodo presidencial de Carlos Alberto Arroyo del Río.

Unos años antes surgió la idea de implantar en el país la primera línea aérea doméstica proveniente de Alemania; la misma que respondía al nombre de SEDTA (Servicios Ecuatorianos de Transportación Aérea), no obstante, no pasó mucho tiempo hasta que los servicios se vieran interrumpidos a consecuencia de la Segunda Guerra Mundial.

SEDTA inició sus operaciones en el año de 1939 ofreciendo vuelos entre las ciudades de Guayaquil, Salinas, Manta, Esmeraldas, Quito y Cuenca. La compañía contaba con vuelos regulares a la ciudad de Cuenca y los aviones que aterrizaban en la ciudad llevaban los nombres de Pichincha y Guayas.

El Señor Cornelio Vintimilla fue el responsable de dirigir la agencia en Cuenca que operaba en la calle Benigno Malo 160-162, donde se hacían reservas y ventas de los boletos aéreos y estos tenían un valor de 160 sucres en aquel entonces (Rodríguez, 2015). En aquel tiempo, tomar un vuelo fue considerado todo un lujo ya que muchas de las vías terrestres no conectaban al Azuay con otras provincias del país.

Sin embargo, alrededor de dos años después a SEDTA se le retiró su permiso de funcionamiento y embargaron todos los aviones que eran propiedad de la empresa. SEDTA dejó de funcionar en septiembre de 1941 por ser filial de la Deutsche Lufthansa a pesar de que se aclaró:

...que dicha Compañía en ningún momento ha sido subsidiaria de la Lufthansa; además manifiesta que de los 74 empleados que tenía solamente 17 eran de nacionalidad alemana y esto porque han tenido a su cargo los servicios técnicos y en obligación de adiestrar al personal ecuatoriano. (Rodríguez, 2015).

Las declaraciones realizadas no fueron suficientes para mantener a la aerolínea activa ya que la paranoia de esa época por lo que ocurría en Alemania repercutió negativamente en Ecuador. No se pudo probar si dicha aerolínea tenía intenciones más allá de extenderse con nuevos mercados dentro de Sudamérica, pero quedó claro que intentaban mantenerse en el continente no solo en Ecuador; sino en Brasil, Colombia y Bolivia ya que contaban con filiales en estos otros países (Rodríguez, 2015).



Los permisos para las rutas en Ecuador donde SEDTA operaba fueron retirados y se los otorgaron cuidadosamente a PANAGRA.

Asimismo, en el libro *Ciencia, Tecnología y Desarrollo en el Azuay desde una Perspectiva Histórica (siglos XIX y XX)* sigue los pasos de la aerolínea PANAGRA que fue el antecesor de SEDTA en la ciudad de Cuenca y por supuesto en el resto del país.

Entre 1941 y 1950 la aerolínea PANAGRA operaba numerosas rutas a América del Sur. Dentro de Ecuador, la empresa realizó algunos vuelos entre Quito, Guayaquil, Cuenca, Loja, Manta y Esmeraldas.

Después de PANAGRA; otras compañías aéreas se sumaron como Aerovías Nacionales de Colombia S. A., AVIANCA; Línea Internacional Aérea S. A., LIA; Aerovías Ecuatorianas C. A., AREA.

Además, PANAGRA, ofertó un tour con tarifas *reducidas* que incluían traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto y estadía en los mejores hoteles de las ciudades de Lima, Santiago y Buenos Aires. Un *plus* que ofrecieron a sus pasajeros fue trámite de pasaportes, visas y documentos gratis (Torres, 2014).

Finalmente, en el siguiente cuadro se detallan las aerolíneas que sirvieron a Cuenca durante un periodo de sesenta y un años.

1.7.2. Aerolíneas que operaron en Cuenca

A continuación, se presenta en el siguiente cuadro las aerolíneas que operaron en Cuenca entre los años de 1940 y 2001.

Tabla 1. *Aerolíneas que sirvieron a Cuenca entre 1940-2001*

Empresa	Tiempo de servicio	Aviones
Sociedad ecuatoriana de transporte aéreo, SEDTA	1940-1941	Junkers Ju 52
Pan American Grace Airways, PANAGRA	1941-1960	DC-3 y DC-4
Aerovías nacionales del Ecuador S.A., ANDESA	1946	C-47
Aerovías Ecuatorianas C. A., AREA	1950-1967	DC-3
Transportes aéreos orientales, TAO	Años 60	DC-3
Aero taxis ecuatorianos	1956-1968	Avioneta Cessna
Servicios aéreos nacionales, SAN	1966-1982	DC-3 C47 Vickers Viscount 828 Vickers Viscount 764 Boing 727-100 Caravelle 6-R
Aero Amazonas	1966- ¿1970?	DC-3
Sociedad ecuatoriana de transportes aéreos	1967-1981	Vickers Viscount
Transportes aéreos militares ecuatorianos, TAME	1964 a la fecha	DC-6B Lockheed L:188 Electra Boing 727-100 Airbus 320 Embraer 170
Línea Internacional Aérea S. A., LIA	Finales de 1960	DC-3
Austro aéreo	1997-2001	Fairchild FH-227B Embraer EMB 120 Je Props

Nota: Adaptado de Ciencia, tecnología y desarrollo en el Azuay desde una perspectiva histórica (siglos XIX y XX), (Torres, 2014).

1.7.3. Tráfico aéreo del Ecuador

El turismo es la tercera fuente de ingresos de nuestro país que ha crecido conforme los años ubicándose entre los principales destinos turísticos y residenciales en nuestro país.

Ecuador se ha convertido en un destino cada vez más apetecido alrededor del mundo; es por ello que varias aerolíneas con frecuencias de vuelos fuera del país arriban y salen de los aeropuertos internacionales como Aeroméxico, Copa, Avianca, American Airlines, United y Delta; así como existen frecuencias de vuelos nacionales de Tame y Latam.

Las aerolíneas Tame y Latam merecen una mención especial debido a las frecuencias que maneja en la ciudad de Cuenca.

La compañía aérea Tame presta servicios domésticos uniando las regiones de



Ecuador. Inició sus operaciones el 17 de diciembre de 1962. Durante más de cincuenta años la aerolínea se ha consolidado como una de las más solicitadas en el país facilitando el transporte de pasajeros y carga por 13 destinos nacionales de Costa, Sierra, Oriente y Galápagos (Tame, 2019).

Por su parte, la aerolínea Latam nace como una fusión de las aerolíneas Lan de Chile y Tam de Brasil llevando a cabo la consolidación de la nueva aerolínea en 2011 donde firman acuerdos vinculatorios para finalmente lanzarse oficialmente como una nueva marca en 2015. La aerolínea con su nombre Lan desde 2003 comienza sus operaciones en Ecuador y para el 2016 la nueva imagen de Latam comienza a implementarse (LATAM Airlines Ecuador, 2019).

1.7.4. Aeropuertos con servicio regular en Ecuador

A continuación, se detallan los aeropuertos, códigos IATA y ubicación de los aeropuertos que operan en Ecuador.

Tabla 2. Aeropuertos y aerolíneas de Ecuador

Nombre del aeropuerto	IATA	Ubicación	Provincia
Aeropuerto Ciudad de Catamayo	LOH	Catamayo	Loja
Aeropuerto Coronel Edmundo Carvajal	XMS	Macas	Morona Santiago
Aeropuerto de Cumbaratza	-	Cumbaratza (Zamora)	Zamora Chinchipe
Aeropuerto de Curaray	-	Jaime Roldós (Pastaza)	Pastaza
Aeropuerto de Lorocachi	-	Lorocachi (Pastaza)	Pastaza
Aeropuerto de Montalvo	-	Andoas (Pastaza)	Pastaza
Aeropuerto de Nueva Loja	LGQ	Nueva Loja	Sucumbíos
Aeropuerto de San Cristóbal	SCY	Puerto Baquerizo Moreno	Galápagos
Aeropuerto de Taisha	TSC	Taisha	Morona Santiago



Aeropuerto de Wuanpuik	-	Wuanpuik (Taisha)	Morona Santiago
Aeropuerto Francisco de Orellana	OCC	Puerto Francisco de Orellana	Orellana
Aeropuerto General Ulpiano Paez	SNC	Salinas	Santa Elena
Aeropuerto Internacional Coronel Carlos Concha Torres	ESM	Esmeraldas	Esmeraldas
Aeropuerto Internacional Cotopaxi	LTX	Latacunga	Cotopaxi
Aeropuerto Internacional de Santa Rosa	ETR	Santa Rosa	El Oro
Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro	MEC	Manta	Manabí
Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo	GYE	Guayaquil	Guayas
Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre	UIO	Tababela (Quito DM)	Pichincha
Aeropuerto Mariscal Lamar	CUE	Cuenca	Azuay
Aeropuerto Río Amazonas	PTZ	Shell (Mera)	Pastaza
Aeropuerto Seymour - Baltra	GPS	Isla Baltra (Santa Cruz)	Galápagos

Nota: Adaptado de Aeropuertos y aerolíneas de Ecuador, s.f. Recuperado de:
<https://www.aeropuertos.net/america-sur/ecuador/> (Aeropuertos. NET, 2019).

1.8. Asociación Internacional de Transporte Aéreo

La International Air Transport Association (IATA) por sus siglas en inglés; corresponde a la Asociación de Tráfico Aéreo Internacional formada en 1919 en La Haya. Es la entidad a nivel mundial que regula el funcionamiento de las líneas aéreas.

Los principales objetivos de la IATA son fomentar el transporte aéreo seguro, regular y económico, estimular el comercio por vía aérea y estudiar los problemas planteados al respecto. Además, ofrecer los medios para que, entre las empresas dedicadas al transporte aéreo directa o indirectamente, se establezca una sólida colaboración.

El manual de Agentes de Viajes que contiene el texto actual de las resoluciones de la



Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes aplicados a los Agentes Acreditados de la IATA contiene todas las funciones específicas que se desarrollan, así como términos y referencias que aseguran el cumplimiento de los requisitos descritos en el mismo.

1.8.1. Breve desarrollo histórico

La IATA, amplió su infraestructura, cobertura y responsabilidad para ser constituida legalmente el 19 de abril de 1945 siendo conformada por 57 miembros de naciones europeas y otras tantas norteamericanas (31). En los primeros trabajos de la IATA se destacan los aportes técnicos a la Organización de Aviación Civil Internacional.

Durante el 7 de diciembre de 1944 cincuenta y dos países firmaron el Convenio sobre Aviación Civil Internacional o también conocido como Convenio de Chicago en Illinois (IATA, 2018). Así mismo, los gobiernos exigieron a la IATA que se fijaran tarifas coherentes para los vuelos; esto con la única finalidad de evitar una competencia agresiva.

En 1947 se llevó a cabo en Río de Janeiro la primera Conferencia de Tráfico Aéreo donde se resolvieron alrededor de 400 acuerdos. El primer acuerdo multilateral de tráfico de pasajeros fue decretado en 1948 y con él, se permitía que un pasajero vuela a cualquier destino que este escoja con un solo ticket, pagando en una sola moneda y sirviéndose de las líneas aéreas que se necesitaran.

En la actualidad la sede central de la IATA se encuentra en Montreal Canadá y una segunda oficina establecida en Ginebra. Cabe recalcar, que existen oficinas regionales en Washington, Miami, Singapur, Moscú, Beijín, Johannesburgo Amman y Madrid, así como 63 oficinas locales en 60 países.

El Comité de Gobierno es un órgano ejecutivo y la autoridad suprema de la IATA es la Asamblea General.

Se encuentra representada por 30 miembros activos asignados por la Asamblea quienes son además los representantes de las compañías aéreas que conforman la IATA con mayor volumen de tráfico aéreo en su zona geográfica.

Con el transcurso de los años la IATA se ha ido propagando a causa de la demanda en el mercado y a los continuos esfuerzos de la asociación por operar de manera óptima a más de 250 aerolíneas (IATA, 2018).

Las agencias de viaje son las empresas que han contribuido en la venta de servicios aéreos, por consiguiente, se los considera intermediarios entre las compañías aéreas



y los clientes que adquieren los servicios.

1.9. Sistemas de reserva y ventas manejados dentro de las agencias de viajes internacionales no IATA

Existen varios medios por los cuales un cliente puede realizar una cotización o reserva en un establecimiento de servicios turísticos, para ello existen los denominadas *sistemas de reserva turística* utilizados por las agencias de viaje para proporcionar la asistencia al viajero. Los mencionados sistemas cuentan con los elementos necesarios para que los usuarios contraten los productos o servicios que requieren en tiempo real, de forma segura y con garantía de disponibilidad (Cabarcos Novas, 2011).

La herramienta más utilizada y moderna resulta ser Internet para realizar los procesos de reserva; se puede llevar a cabo todo tipo de actividades de planificación de viajes a cualquier parte del mundo, a cualquier hora y en cualquier momento de manera segura y rápida.

1.9.1. Análisis de la operación de los sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA

Existen una serie de sistemas informáticos de reservas que abarcan varias áreas dentro del sector turístico tales como reservas en tickets aéreos, alquileres de autos, reservas hoteleras, entre otras, que surgen debido a la necesidad de intercambiar y transmitir información de manera más rápida y efectiva.

Los Sistemas de Distribución Global (GDS) se los puede definir como sistemas informáticos que juegan un papel fundamental en las agencias de viajes ya que operan reservas y ventas de múltiples servicios turísticos principalmente a líneas aéreas.

Cabe recalcar que, los GDS antes de evolucionar a lo largo de los años fueron conocidos como Computer Reservation Systems (CRS) los cuales tenían la única función de almacenar y recuperar información cuando fuese necesario.

Con ello podemos definir a los GDS como sofisticados sistemas informáticos que conectan a los proveedores de servicios turísticos con sus distribuidores de plazas a través de terminales informáticas proporcionando información de forma rápida sobre tarifas aéreas, emisión de tickets y servicios que los usuarios puedan reservar, hacer cambios y cancelar reservas.



Los GDS además de especializarse en canalizar las reservas de plazas aéreas y de servicios de todas las empresas vinculadas en tiempo real; éstas se apoyan a través de internet que aporta con las herramientas necesarias para facilitar la promoción y comunicación del mercado, además de simplificar el proceso de reserva y de la comercialización turística.

Actualmente son considerados como el sistema de información más importante y significativo para la industria turística pues su importancia radica, en haber considerado como el perfil de los turistas ha cambiado en los últimos años: ahora viajan con más frecuencia y con estancias más cortas, deciden sus viajes a última hora y realizan numerosos cambios y anulaciones, gracias a la vinculación del Internet poseen más información para elegir sus productos y servicios vacacionales.

Por otra parte, el entorno general en el que se desarrolla la actividad también ha cambiado, ahora se caracteriza por unos crecientes niveles de complejidad, dinamismo y cambio, fruto del aumento de la globalización y de la consecuente presión competitiva en los mercados nacionales e internacionales. Ya no basta con tener un buen producto, además tenemos que diseñar y ejecutar la mejor estrategia de comercialización y posicionamiento para optimizar los resultados y obtener una buena ocupación de las plazas (Velázquez Sumano *et.al.*, s.f.).

Cabe recalcar que además de los sistemas GDS, existen páginas web de mayoristas de turismo a las cuales las agencias de viajes acuden con frecuencia para solicitar cotizaciones, valores, contratar servicios, consultar sobre hoteles, vuelos, seguros de viajes, renta de autos, *transfers* o solventar dudas sobre requisitos de viaje al extranjero.

Las agencias de viajes necesitan de otras empresas que les proporcionen todo aquello que se necesite para brindar al cliente lo solicitado; es por ello que requiere tanto de sistemas de operación de reserva y venta como los GDS, mayoristas y operadoras de turismo con sus respectivas páginas web e internet.



CAPÍTULO II

SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS MANEJADOS DENTRO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA

2. Sistemas de reserva y ventas manejados en las agencias de viajes internacionales

Los sistemas de reserva y ventas son herramientas fundamentales dentro de las agencias de viajes ya que permiten cotizar a tiempo real, visualizar las mejores tarifas para los clientes, reservar, emitir y concretar una venta. Dichos sistemas proveen diferentes servicios turísticos; a continuación, se presentan las principales funciones que desarrollan:

Tabla 3. Funciones de los GDS

Información	Reserva
De los distintos servicios de transporte existentes.	Reserva y venta de billetes de transporte.
De los distintos alojamientos turísticos.	Reserva, venta y emisión de la documentación de paquetes turísticos.
De información turística variada sobre destinos, aeropuertos, etc.	Reserva y venta de servicios de alojamiento y restauración.

Nota: Adaptado de Administración de Servicios Turísticos.
Promoción y venta, (Cabarcos Novas, 2011).

Dentro del sector turístico destacan varios programas dedicados a esta industria y que tratan de globalizar e integrar los máximos servicios posibles para una mejor experiencia del cliente. Entre las más destacadas encontramos cuatro sistemas de reserva y ventas especializados en cotizar y emitir vuelos:

- ❖ Amadeus: Software más importante de gestión de viajes especializado en reservar y emitir vuelos.
- ❖ Sabre: Software que integra múltiples servicios turísticos además de la reserva de vuelos. Sigue muy de cerca a Amadeus.

- ❖ Galileo: Software creado por diversas aerolíneas europeas para hacer competencia a Sabre.
- ❖ WorldSpan: Destaca por ser el primer software en integrarse a las agencias de viaje.

2.1.1. Amadeus Global Travel Distribution

Amadeus es la principal compañía de procesamiento de transacciones en el sector de viajes; un innovador tecnológico que conecta a todos los proveedores, distribuidores y los propios viajeros en cada fase del viaje. Su tecnología ayuda a las empresas a gestionar sus operaciones con mayor eficiencia y a atender a sus clientes de la mejor forma posible. A continuación, se presenta su desarrollo en una breve línea de tiempo.



Gráfico 1 Historia Amadeus

Nota: Tomado de Informe Global 2015 Análisis de la actividad empresarial, financiera y de sostenibilidad, (Amadeus IT Group SA., 2015).

Posiblemente el sistema GDS más importante a nivel mundial fundado en 1987, plenamente operativo desde 1992 y certificada con la norma ISO 9002 en el año 1998 (Luna, 2015). El Sistema de Distribución Global de Amadeus tiene la red de distribución internacional más extensa del mundo y se hacen más reservas a través de Amadeus que mediante cualquier otro sistema de reservas. Fue creado por las compañías aéreas Iberia, Lufthansa, Air France y Continental Airlines (Cabarcos Novas, 2011).

Naturalmente, el GDS debe evolucionar para atender las necesidades cambiantes de los viajeros y las aerolíneas. Al término de 2015, más de 100 aerolíneas se habían suscrito a Amadeus y, a lo largo del año, las ventas de servicios complementarios a través de agentes de viajes prácticamente se duplicaron (Maroto, 2015).

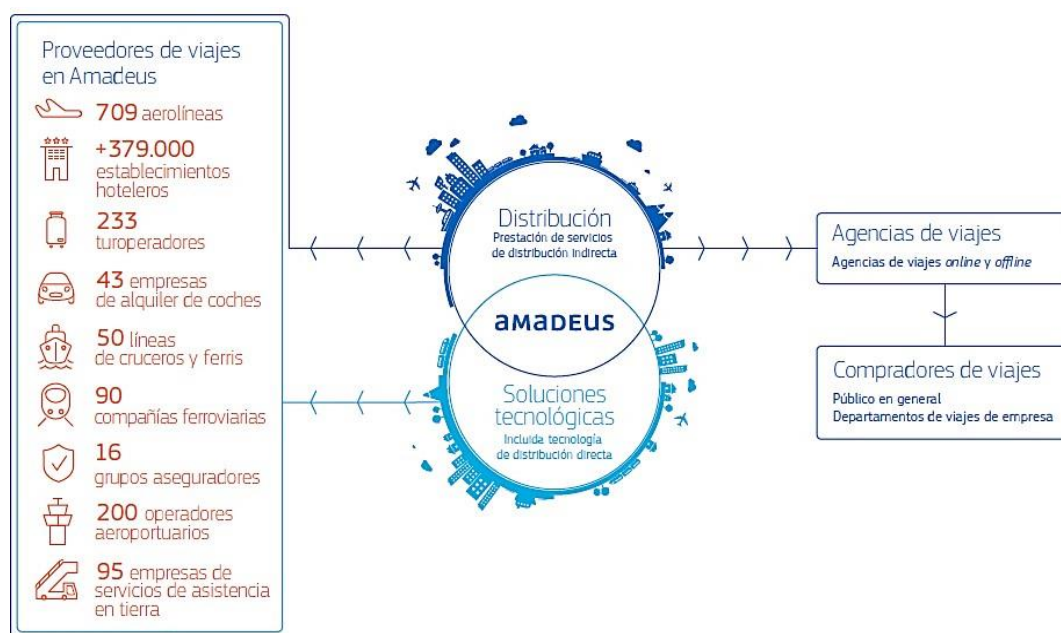


Gráfico 2 Actividad empresarial Amadeus

Nota: Tomado de Informe Global 2015 Análisis de la actividad empresarial, financiera y de sostenibilidad, (Amadeus IT Group SA., 2015).

El sistema Amadeus presta servicio a aerolíneas, aeropuertos, agencias de alquiler de autos, cruceros, hoteles, agencias de viajes, compañías ferroviarias, etc., operando en dos líneas de negocio complementarias con importantes sinergias comerciales y tecnológicas.

El marco estratégico de Amadeus ha sido diseñado para garantizar el crecimiento sostenible de la empresa, aportando valor a largo plazo a todos sus grupos de interés, desde proveedores hasta el pasajero. Es por ello que se ha convertido en una herramienta indispensable dentro de las agencias de viajes ya que, al ser un sistema tan completo, quienes lo manejan pueden revisar tarifas y disponibilidad, en tiempo real.

2.1.2. Sabre Travel Network

Nace la idea de crear un sistema completo de reservaciones disponible en cualquier locación de American Airlines, en alianza con IBM. En 1960 Sabre se instala en dos computadoras IBM 7090, procesando 84.000 llamadas telefónicas al día.

La programación final del sistema Sabre se termina de hacer en 1964 y la red de telecomunicaciones del sistema se extiende de costa a costa en los Estados



Unidos. Para 1976, se instala la primera pantalla de Sabre en una agencia de viajes. En el año de 1980 Sabre se había instalado en más de 1.000 agencias (Sabre, 2009).

Hoy en día Sabre está presente en más de 66.000 agencias de viajes en alrededor de 113 países. Anualmente a través de Sabre se realizan alrededor de 400 millones de reservaciones. Sabre es la segunda base de datos privada más grande del mundo después de la NASA (Sabre, 2009). Entre los asociados de Sabre se cuentan aproximadamente 486 líneas aéreas, 90.000 hoteles, más de 50 arrendadoras, 9 compañías de cruceros, 200 operadores de tours, 36 compañías de trenes, 98 proveedores de seguros de viaje, 6 arrendadoras de limosinas y 7 compañías de espectáculos y eventos. Dando como resultado más de un billón de opciones de posibles viajes.

Las agencias de viaje que utilizan la plataforma de Sabre dan mayor uso al sistema de reservas aéreas que presta por sobre las funciones de cotización y reserva de hoteles, autos, cruceros, etc.

2.1.3. Worldspan

Worldspan es uno de los sistemas de reserva manejados a nivel mundial para operar y vender servicios GDS a las agencias de viaje, sin embargo, no opera en Ecuador. La compañía opera en 3 tipos de negocios: comercio electrónico, tecnología para proveedores de servicios de viaje y sistemas de distribución para la industria de los viajes a nivel global. Fue fundada en 1990 por Delta Air Lines, Northwest Airlines y TWA. Su oficina matriz se encuentra ubicada en Atlanta, Georgia. Mediante este sistema de reservas los agentes de viaje pueden acceder a una amplia gama de productos como aerolíneas, rentadoras de autos y hoteles. Worldspan brinda a cerca de 21.000 agencias de viajes información y disponibilidad para hacer reservas con prestadores de servicios turísticos (Preferente, 2014).

2.1.4. Galileo

Galileo es un sistema de reserva miembro de la Asociación de transporte Aéreo Internacional. Fue implementado para reservar viajes en cruceros, trenes, alquilar vehículos y habitaciones en hoteles. Su sede se encuentra actualmente en la ciudad de New York. No mantiene operación en Ecuador. Sus inicios datan a partir del año 1971 al crearse el primer sistema central de reservas por United Airlines bajo el nombre de Apolo, sin embargo, la fecha que consolidada a Galileo en el mercado es



1987 cuando fue formada formalmente por nueve compañías, estas son: British Airways, KLM Royal Dutch Airlines, Alitalia, Swissair, Austrian Airlines, Olympic, Sabena, Air Portugal y Aer Lingus. Además, se lo consideró como el primer sistema de reservas de acceso múltiple en el mundo (GDS Galileo, 2015).

2.2. Internet

Internet ha llegado a ser un canal de distribución de información tan importante y resulta ser el instrumento ideal para hacer llegar mensajes a las masas provocando la sensación de estar específicamente creado para cada usuario concreto (Maqueira, Bruque, 2009). Supone además una avanzada herramienta de trabajo de las empresas del sector turístico. Ha revolucionado sobre todo la distribución y la venta de servicios turísticos.

La distribución turística por internet resulta incipiente dentro del sector, aunque no sucede de la misma forma con todos los productos turísticos. Existen actualmente una gran gama de éstos, pueden ser la venta de transporte aéreo, reserva en hoteles, hostales, refugios, etc., reserva de autos, entre otros.

Las empresas dedicadas a la distribución turística vía internet, podrán individualizar su producto para cada uno de sus clientes, así pues, la red contribuye a identificar a los clientes con más exactitud y eficacia.

A continuación, se detallan en el siguiente cuadro las principales diferencias que existen entre las agencias de viaje clásicas y las que operan vía internet.

Tabla 4. *Diferencias entre agencias clásicas y modernas*

Empresa de distribución vía tradicional	Empresa de distribución vía internet
Asesoramiento directo	Establecimiento abierto todos los días del año, las 24 horas
Ayuda al cliente en la decisión	Ahorro de tiempo en las gestiones
Variedad y flexibilidad para elegir	Comodidad del cliente
Situación y ubicación física idónea	No existe tiempo de espera
Confianza del cliente	Oportunidades y gangas
Atención de quejas y reclamaciones	Productos y servicios únicos

Nota: Tomado de Administración de Servicios Turísticos.
Promoción y venta, (Cabarcos Novas, 2011).

Actualmente plataformas en línea, aplicaciones, o cualquier tipo de herramienta que se consiga en internet es una opción viable en el momento de tomar la decisión de viajar. Por lo tanto, las agencias de viaje tradicionales han buscado darle un valor agregado a sus productos y servicios para no verse completamente afectados por el



internet, asimismo, han notado que es incluso más factible ajustar dichas herramientas a la propia agencia.

2.2.1. Agencias de viaje en línea (OTA's)

Cada vez es mayor el número de personas que deciden organizar su viaje mediante internet. Desde 1999, comenzaron a aparecer las agencias *on-line*, y a partir de la fecha no han parado de proliferar. Su éxito definitivamente radica en la comodidad que brinda a los usuarios y la opción de elegir de entre diferentes plataformas aquellas ofertas que se acomoden a lo que busca el cliente (Cabarcos Novas, 2011).

La eclosión del nacimiento de las *Online Travel Agency* conocidas como OTA's por sus siglas en inglés, se ha ido intensificando alrededor de todo el mundo en los últimos años.

Un artículo en REPORTUR; diario argentino, Pedro José Cacho recalca que América Latina vive ese boom de agencias de viajes online día a día, lo que representa una batalla turística. Las cuatro principales OTA's latinas son dos argentinas Despegar.com y Almundo, y dos mexicanas Bestday y en menor medida Pricetravel. Las anteriormente mencionadas compiten con los dos grandes gigantes mundiales, Expedia y Booking.com, que han registrado grandes crecimientos en América Latina y el resto del mundo a medida que crece la confianza en la compra de viajes a través de Internet.

Las OTA's en Ecuador sin duda se han vuelto grandes preferidos para los consumidores ya que desde una aplicación móvil o desde el ordenador electrónico pueden conseguir un vuelo, hotel, paquetes, etc. con el paso del tiempo se han ido consolidando debido a su popularidad y aceptación en el medio. Al haberse tornado en un fenómeno tan grande, las agencias de viaje presenciales en Ecuador y en toda Latinoamérica, han optado por adaptar estos nuevos servicios en línea a sus actividades cotidianas como empresa y vender por medio de ellas. Se puede decir que por la amplia gama de servicios que oferta al mercado; Despegar.com se ha posicionado en la actualidad como la OTA más importante y concurrida; así pues, se detalla brevemente a continuación (Cacho, 2016).



2.2.2. Despegar.com

Empresa iniciada en 1999 por el argentino Roberto Souviron. Fue una de las primeras firmas en ofrecer la posibilidad los usuarios de comprar online un vuelo y reservar una habitación de un hotel en Internet. En pocos años se sumaron otros servicios como el alquiler de vehículos y viajes en cruceros. Hoy en día es la agencia con mayor presencia y líder en ventas.

Con el objetivo de consolidarse en Latinoamérica y asociar su marca al concepto de turismo, Despegar.com adquirió un porcentaje mayoritario en 2008 de su competidora, Viajo.com. También cerró alianzas para facilitar el acceso a viajeros a la compra anticipada de entradas, comidas y hoteles de los parques de *Disney World Resorts* y con *Universal Studios*.

Despegar.com cuenta con oficinas en doce países de Latinoamérica. En Argentina cuenta con 1.500 empleados, tres millones de usuarios usando el servicio, un tráfico anual de al menos 18 millones de visitantes, con una facturación de U\$S 65 millones que año tras año siguen en aumento (Fernández Pérez, 2013).

Cabe mencionar que Argentina es la sede central y es la primera vez que una agencia online supera a las agencias tradicionales llegando a consolidarse como la agencia de viajes número uno de América en volumen.

Por su parte en Ecuador, de acuerdo a la revista Líderes, Despegar.com es una de las empresas con mayor cantidad de vuelos emitidos al exterior y es pionera en ofrecer servicios turísticos mediante internet. Solamente en el año 2013 se registró un total de 7,2 millones de búsquedas contra 3,6 millones del 2012. Es decir, un crecimiento del 97% anual.

Decidimos establecer una operación propia en el Ecuador, porque existen inmensas oportunidades de desarrollo. Pero también encontramos un potencial como uno de los destinos líderes en el mundo. Y sabemos muy bien cómo desarrollarlo", Jorge Luis Páez, gerente de Despegar.com en Ecuador (Despegar.com, 2019).

Despegar.com proporciona a las agencias de viajes un usuario y contraseña de agente de viajes para poder acceder a la plataforma. De esta forma los counter pueden cotizar y vender ganando comisión para la agencia mediante la opción de Mark-up; esto quiere decir que se agrega un margen de beneficio al costo total incurrido por el counter para generar una ganancia adicional.



Universidad de Cuenca

Las oficinas en Ecuador se encuentran ubicadas en Quito y Guayaquil, además, cuentan con call-center para que los agentes de viajes puedan acceder para contactar directamente con el personal de Despegar en el caso de así requerirlo.

Finalmente, las agencias de viajes no solo cotizan y venden mediante plataformas en línea o sistemas de reserva como Despegar.com; lo hacen, además en páginas web de mayoristas y operadoras de turismo tales como: *MasTravel*, *Maxitravel*, *HDP*, *Golden Vacation*, *Dream&Travel*, entre otras; cuyas páginas web proveen de información detallada de paquetes turísticos, tickets aéreos, seguros de viajes, cruceros, parques temáticos, tours, recorridos, etc.

Cabe recalcar que, al cotizar mediante una mayorista de turismo, al presentarse cualquier inquietud, los agentes de viaje pueden contactar directamente vía correo electrónico o teléfono con personal de la mayorista u operadora para dar solución al problema o solventar una duda.

Finalmente, los sistemas de reserva y venta que manejan las agencias de viaje son variados; sin embargo, en la ciudad de Cuenca existe un sistema que sobresale y es Amadeus Selling Platform, ya que es sencillo de utilizar, casi un 100% de las agencias en Cuenca lo utilizan, su emisión es rápida y es el sistema más actualizado para cotizar vuelos. Adicionalmente, Despegar.com se ha vuelto un gran apoyo a los agentes de viaje ya que pueden trabajar con la cuenta de agencia de viajes y comparar precios, fechas y disponibilidad para ofrecer al cliente las mejores alternativas.



CAPÍTULO III

MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA EN LA CIUDAD DE CUENCA

Para cumplir con el objetivo del presente trabajo, se llevó a cabo un minucioso estudio a las agencias de viaje internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

3. Población de estudio

La población de estudio fueron las agencias de viaje internacionales encontradas en el Catastro de Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo del año 2018 para la ciudad de Cuenca (46). Es importante mencionar que dentro del catastro se encuentran agencias de viajes duales (54) e internacionales (52) de las cuales, muchas ya no se encontraban en funcionamiento, se encontraban repetidas dentro del documento o no se encontraban dentro de la ciudad de Cuenca; por consiguiente, se consideraron solamente (46) agencias internacionales para el estudio.

3.1. Entrevista Abierta

En el mes de junio de 2018 se llevó a cabo un piloto con posibles preguntas a las agencias de viaje a su personal de counter que posteriormente se convertiría en una sola pregunta abierta para que de esa forma resultara más sencilla la tabulación de los resultados.

En el mes de septiembre de 2018, se aplicó la entrevista con base a las sugerencias del piloto una sola pregunta donde los entrevistados daban su punto de vista de forma más abierta.

La pregunta de la entrevista finalmente fue de carácter abierto, en primera instancia se consultó sobre la utilidad de un manual, luego se indagó sobre las partes que debería tener el manual, sugerencias de herramientas de trabajo, entre otros aspectos. Cabe indicar que se grabaron las entrevistas previo consentimiento informado de los participantes.

La pregunta fue: *¿Cree Usted, que la propuesta de un manual para agentes de viaje sea útil para el nuevo personal entrante y pasantes o en su defecto, personal antiguo de la empresa?*



3.2. Metodología

La metodología que se llevó a cabo fue mediante el análisis cualitativo a través de la entrevista gracias al método hermenéutico, el cual busca interpretar grandes cantidades de texto. La herramienta utilizada fue la entrevista abierta en donde se ha consultado en las agencias de viajes a los counter y los gerentes sobre la pertinencia de contar con un manual de procesos de los principales servicios turísticos.

La herramienta que se utilizó para revisar los resultados fue el programa informático Atlas. Ti versión 7, herramienta que facilita el análisis de datos cualitativos a través de la hermenéutica, es decir con análisis de discursos, mediante la codificación principalmente a documentos con grandes volúmenes de datos textuales. El análisis de los datos se explicará más adelante en el documento.

El programa Atlas. Ti; ayudó a interpretar a la segmentación del texto en citas, la codificación, o la escritura de comentarios y anotaciones. Atlas. Ti permite guardar los resultados en una Unidad Hermenéutica que cuenta con los siguientes componentes explicados a continuación:

Documentos primarios: Es decir, la base del análisis. Para este caso puntual los datos brutos serán cada una de las entrevistas realizadas a gerentes y agentes y viajes transcritos con anterioridad.

Citas: Fragmentos de los documentos primarios que tienen un significado especial y han sido designados como material base para la elaboración del trabajo reduciendo los datos brutos.

Códigos: Los códigos en este caso serán agrupaciones de las citas que tendrán relación directa con los fragmentos de texto o las citas.

Familias: Al igual que los códigos, estos pueden ser vistos como una forma de agrupación, en este caso, serán agrupaciones de las citas.

Los elementos nombrados con anterioridad son aquellos que han sido necesarios para trabajar en la Unidad Hermenéutica del programa ayudando a obtener los resultados necesarios para la elaboración del manual. A continuación, se expone una tabla con lo antedicho.



Tabla 5. *Símbolos y significados de los nodos de Atlas.ti versión 7*

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Familia		Código		Comentario

Nota: Tomado de (Espinoza, Farfán, & Moreno, 2018).

En primer lugar, se importaron los textos del software Microsoft Word (con un promedio de tres páginas por entrevista) al software mencionado, después se realizaron los códigos de familias (macro variable) y los códigos (variables).

Luego se procedió a realizar el análisis de discurso de las entrevistas realizadas y también se codificaron cada una de ellas. Las familias están relacionadas con las partes del manual y los códigos con las especificidades del mismo.

Finalmente se construyeron redes semánticas a partir del análisis de familias, códigos y citas, representado mediante gráficos.

3.3. Resultados

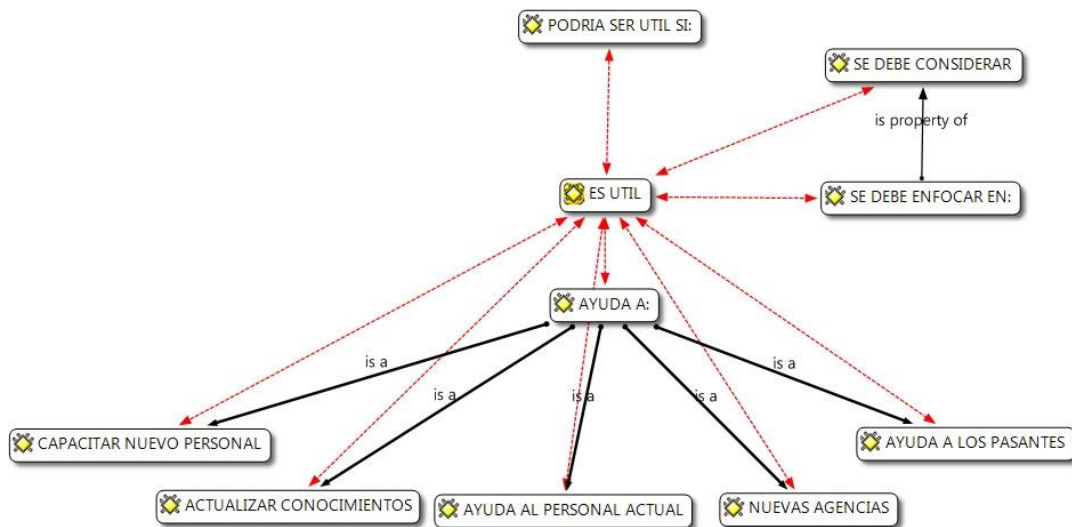
A continuación, se presentan las familias obtenidas del análisis cualitativo.

3.3.1. Utilidad del manual

El manual resulta útil a casi la totalidad de los entrevistados (82,22%) como se puede observar en el siguiente gráfico. Gracias a los comentarios de los counter y gerentes entrevistados se pudo recabar información relevante sobre lo que se debe considerar en la elaboración del presente manual y en que debería enfocarse para que se obtenga un alcance mayor.

Como finalidad del manual los agentes de viaje pudieron concluir que sería útil para la capacitación de nuevo personal, ayuda al personal actual, ayuda a pasantes que realicen sus prácticas pre profesionales en los establecimientos, como una herramienta de actualización de conocimientos o como ayuda para asesorarse al abrir nuevas agencias de viaje cuando la empresa apenas está iniciando.

Gráfico 3 Utilidad del manual



3.3.2. GDS (Amadeus Selling Platform) Básico de reservas

El 50,56% de los entrevistados aseguraron que dentro del contenido del manual debía existir los procesos detallados y codificación necesaria para realizar cotizaciones y reservas en el sistema Amadeus, ya que, dentro del medio es el sistema más utilizado.

Existen otros sistemas para cotizar y vender vuelos; hablamos de *Sabre* (33,33%), *Worldspan* (5,55%) y *Gabriel* (5,55%), sin embargo, las agencias de viaje no los manejan, es por ello que se han considerado pertinente nombrarlos dentro del trabajo de titulación, pero no se considera relevante incluirlos dentro del manual.

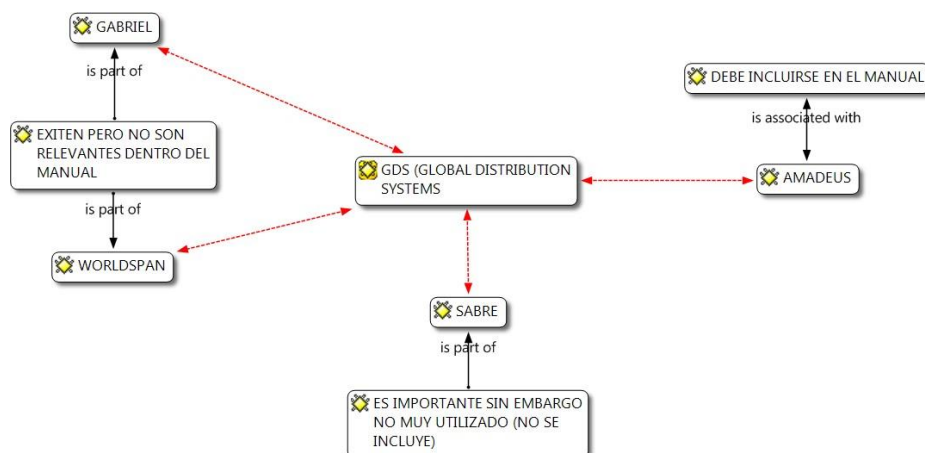


Gráfico 4 GDS (Amadeus Selling Platform) Básico de reservas

3.3.3. Hoteles

En lo que respecta el contenido hotelero, quienes fueron entrevistados, comentaron que se suele pedir cotizaciones directas a las mayoristas o en su defecto ingresar a las páginas web de las mismas con la contraseña y usuario de agente de viajes que se les proporciona, más no cotizan por ellos mismos. Otra de las opciones que se toman en consideración es llamar directamente al hotel para pedir cotización con tarifa de agencia de viajes, sin embargo, esta opción no es la más viable siempre ya que para ello se debe tener un registro en el hotel y las agencias no siempre cuentan con ello.

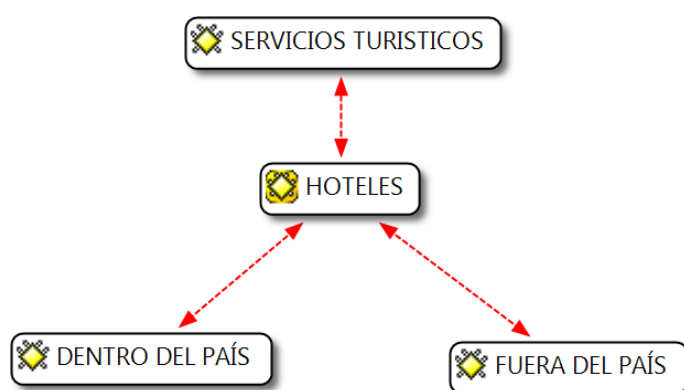


Gráfico 5 Hoteles

3.3.4. Cruceros

Así como los hoteles, la venta y cotización de los cruceros en las agencias de viajes se realizan mediante mayoristas de turismo. De igual forma se ingresa a la página web mediante contraseña y usuario de agente de viajes y se puede visualizar las opciones, líneas de cruceros, fechas de salida, selección de camarotes, etc.

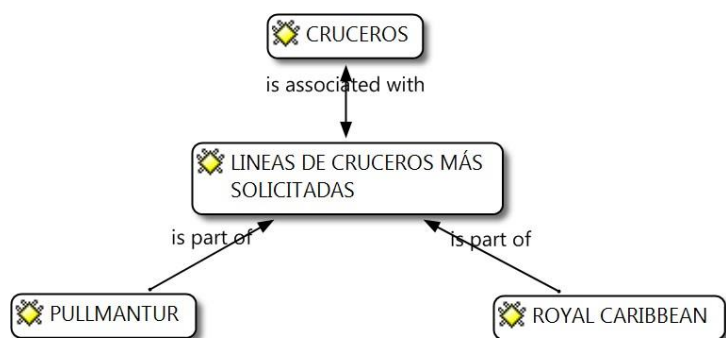


Gráfico 6 Cruceros

3.3.5. Parques temáticos

En parques temáticos una de las mejores alternativas dichas por agentes de viajes a más de consultar con mayoristas es ingresar a las páginas web de los parques temáticos para cotizar las entradas y las fechas de los mismos.

Resulta interesante la dinámica de revisar en las plataformas de los parques temáticos para los agentes de viaje debido a que se pueden ver las alternativas de hospedaje, ya que no solo existen hoteles sino también cadenas de resorts dentro y fuera de los parques que se pueden recomendar a los clientes.

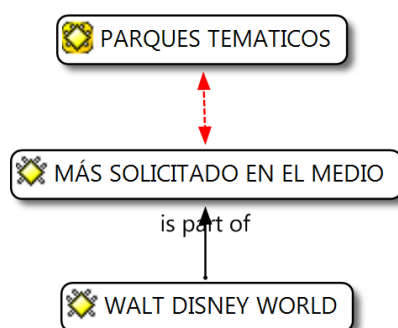


Gráfico 7 Parques temáticos

3.3.6. Tramite de Visas

La asesoría que se da en trámites de visa y la prestación del servicio depende del counter, sin embargo, el procedimiento es el mismo. Uno de los trámites de visado que más se lleva a cabo en la ciudad es para solicitar la visa a Estados Unidos. Todas las agencias de viaje en la ciudad llevan a cabo dichas asesorías. En el caso de no saber cuáles son los procedimientos o la documentación pertinente, los agentes lo averiguan en internet.

Para prestar el servicio es necesario y obligatorio para el counter conocer el listado de países para los cuales los ecuatorianos necesitan de una visa.

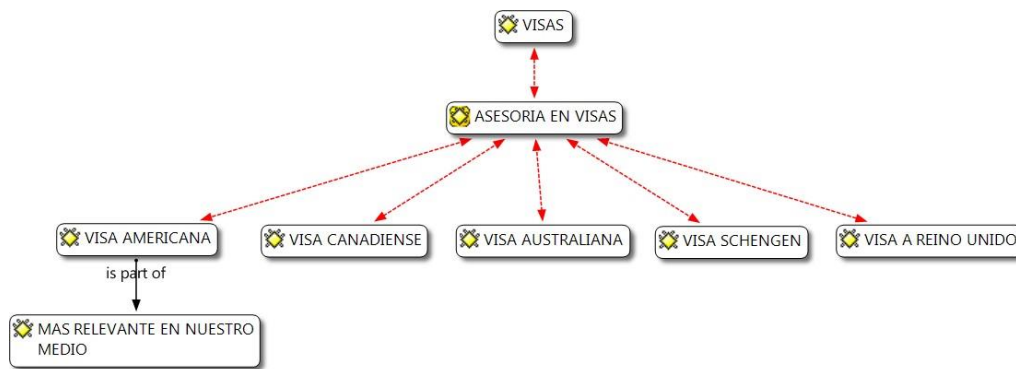


Gráfico 8 Tramite de Visas

3.3.7. Seguros de viaje

Los agentes de viaje consideran mejor tener convenios con las distintas aseguradoras de viajes o en su defecto cotizar con mayoristas. Es necesario conocer los países para los que si se necesita obligatoriamente tener un seguro de viajes.

Existen diferentes aseguradoras que tienen excelente cobertura, sin embargo, es decisión del pasajero escoger el seguro, la cobertura y los días para los que se necesita.

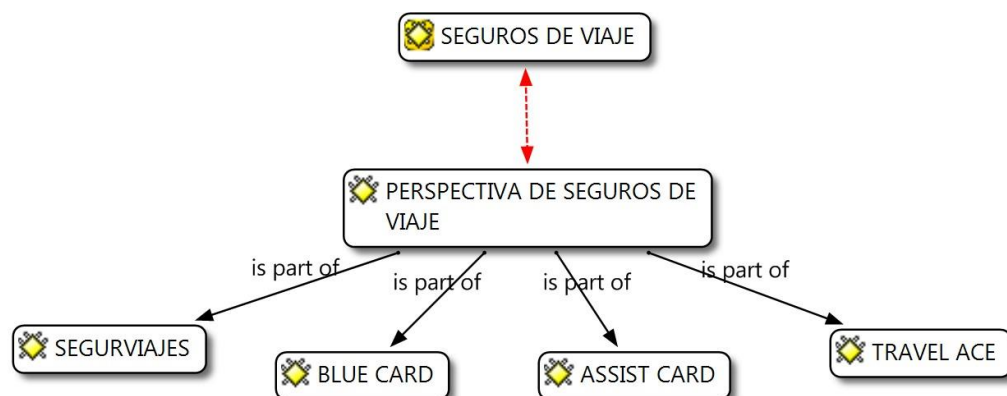


Gráfico 9 Seguros de viaje

3.3.8. Online Travel Agency's (OTA's)

La OTA más utilizada en el medio de las agencias de viaje es sin duda Despegar.com ya que en esta plataforma se puede utilizar la contraseña y usuario para seleccionar un Mark-up y cotizar añadiendo el valor que la agencia desearía ganar en el caso de que se efectúe la venta.



La plataforma de Despegar.com a más de mostrar opciones de vuelos, permite seleccionar hoteles y renta de autos con la opción del Mark-up; es por eso que los agentes de viaje cotizan y venden muchas veces solamente utilizando esta OTA.

Otras de las opciones que ofrecen es en parques temáticos, actividades, cruceros, paquetes y transfer. Al ser tan completa, los counter la elijen como la principal opción al momento de prestar un servicio, cotizar y pactar la venta.

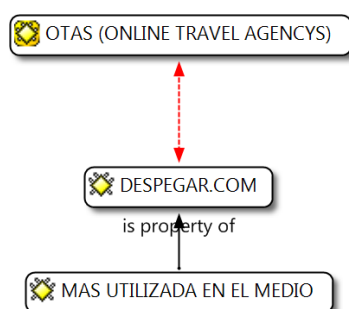


Gráfico 10 Online Travel Agencys (OTA's)

3.3.9. Internet

Definitivamente internet es la herramienta clave dentro del negocio de las agencias de viaje; el 100% de las agencias de viaje en Cuenca cuenta con este servicio ya que, para ingresar a un cotizador, páginas web, etc. es indispensable este medio.

Las herramientas que se utilizan son Despegar.com como herramienta básica, además páginas de hoteles, resorts, aerolíneas, mayoristas, restaurantes, etc.

3.3.10. Mayoristas

Se dispuso realizar entrevistas a mayoristas de turismo para complementar la información adquirida, ya que, Conocer las perspectivas de las mayoristas de turismo sobre el manual ha sido de suma importancia ya que son quienes prestan servicios a las agencias de viaje.



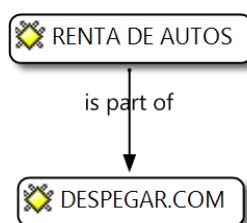
Gráfico 11 Mayoristas

3.3.11. Renta de Autos

Las agencias de viaje consideran a Despegar.com como un cotizador de renta de vehículos muy completo, es por eso que acuden a la página web y buscan alternativas convenientes en horarios de salida y entrega y tipos de vehículo que se acomoden a las necesidades del cliente.

Además, resulta muy útil ya que lo utilizan como medio de referencia por los valores y porque pueden complementarlo con el vuelo o tour si es conveniente.

Gráfico 12 Renta de Autos



Los resultados obtenidos han sido la base para la elaboración de la propuesta del manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas para las agencias de viaje internacionales no IATA; es decir, detallar la pertinencia del correcto manejo del sistema de reserva y ventas Amadeus para la emisión de tickets aéreos, como se realizan cotizaciones mediante mayoristas para hoteles, cruceros, parques temáticos, seguros de viajes o renta de autos; además del proceso y los lineamientos que se deben seguir para el llenado de formulario de visas (americanas, Schengen, canadiense, australiana, y a Reino Unido) y los documentos que se deben anexar obligatoriamente para presentarse al consulado; sumando la utilización de internet como una herramienta complementaria en el proceso de cotización y venta de productos y servicios turísticos.




A continuación, se presenta el esquema de contenido del manual.

Tabla 6. *Esquema del Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas para las agencias de viajes internacionales no IATA*

*MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y
VENTAS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA*

❖ GDS (AMADEUS)
❖ Hoteles (HDP)
❖ Cruceros (Pullmantur y Royal Caribbean)
❖ Parques Temáticos (Walt Disney World)
❖ Asesoría en Visas (Australiana, Reino Unido, Schengen, Americana, Canadiense)
❖ Seguros de Viaje (Segurviajes, Blue Card, Assist Card, Travel Ace)
❖ Renta de Autos (Despegar.com)



MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA

CLAUDIA SORAYA GÁLVEZGUILLÉN

*MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS
PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA*

CLAUDIA SORAYA GÁLVEZ GUILLÉN
2019

Introducción

El presente Manual es una guía e instrumento de apoyo para el agente de viajes, que le permite revisar los procedimientos para la reserva y venta de servicios turísticos, así como la operación y desarrollo de las diferentes actividades que se realizan dentro de una agencia de viajes internacional no IATA.

El manual orienta el trabajo del personal de counter para obtener los mejores resultados y brindar un servicio de calidad.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en los servicios turísticos ofertados.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Uso del sistema Amadeus básico.....	4
1.1.	Ingreso al sistema	4
1.2.	Códigos mandatorios para codificar y decodificar.....	5
1.3.	Mover abajo (move down)	6
1.4.	Mover arriba (move up).....	6
1.5.	Move top (navegar hasta el principio de la reserva).....	6
1.6.	Move bottom (navegar hasta el final de la reserva).....	6
2.	CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO.....	7
2.1.	Cotizar la opción más económica (Masterpricer).....	7
2.2.	Alternativa más económica con una aerolínea neutral.....	8
2.3.	Alternativa más económica con una aerolínea específica.....	8
2.4.	Alternativa más económica con varias aerolíneas.....	8
2.5.	Tomar espacios (Masterpricer).....	9
3.	CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO.....	10
3.1.	Selección de ruta por tramos específicos.....	10
3.2.	Tomar espacios en el vuelo.....	10
4.	RESERVAR MEDIANTE AN.....	11
4.1.	Disponibilidad con segmentos ida y vuelta.....	11
4.2.	Disponibilidad con tramos individuales.....	12
4.3.	Toma de espacios.....	14
4.4.	Ingreso de nombre de un solo Pax.....	14
4.5.	Ingreso de más nombres.....	15
4.6.	Tipos de Pax	15
4.7.	Ingreso de datos de referencia (número de teléfono).....	16
4.8.	Ingreso de documento de identidad.....	16
4.9.	Ingreso del Ruc de la agencia.....	17
4.10.	Enviar al correo electrónico la cotización.....	18
4.11.	Tiempo límite de una reserva.....	18
4.12.	Ver la clase donde están tomados los asientos.....	19
4.13.	Ver y grabar tarifa más económica.....	20
4.14.	Recibir la reserva.....	20
4.15.	Guardar la reserva	21
4.16.	Ignorar.....	21
5.	Revisión de reservas.....	22
5.1.	Revisar una reserva existente.....	22
5.2.	Revisión de historial.....	22
6.	Emisión de reservas.....	23
6.1.	Ingreso de la comisión de la agencia.....	23
6.2.	Cobro con sistema manual digitado VTC.....	24
6.3.	estructura DE UNA Tarjeta de crédito.....	24
6.4.	Cobro con sistema manual digitado VTC.....	25
6.5.	Autorización del VTC.....	26
7.	Gestión de las reservas, distribución y venta de productos turísticos.....	28
7.1.	Hoteles.....	28
7.2.	Ingreso a la página web.....	28
7.3.	Selección de datos.....	29

7.4.	Disponibilidad.....	30
7.5.	Selección de alternativas.....	31
7.6.	Revisar la información del hotel	31
7.7.	Confirmación de reserva.....	32
8.	Cruceros.....	35
8.1.	Página principal cruceros Pullmantur.....	35
8.2.	Opciones destacadas.....	35
8.3.	Detalles del crucero.....	36
8.4.	Tipos de camarote.....	37
8.5.	Pantalla de espera.....	38
8.6.	Servicios Adicionales.....	38
8.7.	Seguro de viaje (alternativo).....	39
8.8.	Información de los pasajeros.....	39
8.9.	Forma de pago.....	40
9.	LÍNEA DE CRUCEROS ROYAL CARIBBEAN.....	42
9.1.	PÁGINA DE INICIO	42
9.2.	BÚSQUEDA DE DESTINO.....	42
9.3.	Selección de alternativas.....	43
9.4.	Descripción de crucero seleccionado.....	43
9.5.	Selección de actividades.....	44
9.6.	Que hacer en el destino.....	44
9.7.	Número de camarotes.....	45
9.8.	Tipos de pasajeros.....	45
9.9.	Seleccionar número y tipo de habitación.....	46
9.10.	Selección de la habitación específicamente.....	46
9.11.	Detalles de la habitación.....	47
9.12.	Localización en el barco.....	48
9.13.	Localización en cubierta.....	48
9.14.	Detalle de localización.....	49
10.	Parques temáticos.....	51
10.1.	Página de inicio.....	52
10.2.	Cotizador.....	52
10.3.	Tipo de alojamiento y pasajeros.....	53
10.4.	Pantalla de espera.....	53
10.5.	Opciones de alojamiento.....	54
10.6.	Añadir boletos a parques temáticos.....	55
10.7.	Agregar opciones.....	55
10.8.	Plan de comidas.....	56
10.9.	Tu carrito.....	56
10.10.	Completar la compra.....	57
11.	Cotizar parques temáticos mediante Mayorista de Turismo.....	59
11.1.	Promociones Disney.....	60
11.2.	Página de espera.....	60
11.3.	Opciones de paquetes.....	60
12.	Asesoría en Visas.....	63
12.1.	Países para los cuales los ecuatorianos no necesitan de una visa para viajar	63
12.2.	Países para los cuales los ecuatorianos deben contar con una visa para poder viajar.....	65
13.	Visa a Australia.....	71
13.1.	Visa de turismo.....	71

13.2.	Listado de documentos para la visa de turismo.....	71
13.3.	Consulado y contactos.....	72
14.	Visa a Reino Unido.....	76
14.1.	Requisitos para aplicar a la visa.....	76
14.2.	El proceso a seguir se detalla a continuación.....	76
14.3.	Principales documentos que debe llevar el día de su cita.....	76
14.4.	Para menores de edad se requiere.....	77
14.5.	Tiempo de espera en la respuesta del trámite de visa	78
14.6.	Consulado y contactos.....	78
15.	Visa Schengen.....	82
15.1.	Información general	82
15.2.	Requisitos obligatorios para la presentación de solicitud de visado.....	82
15.3.	Consulado y contactos.....	83
16.	Visa Estados Unidos.....	87
16.1.	Página oficial.....	87
16.2.	Comenzar una aplicación.....	88
16.3.	Código de aplicación.....	89
16.4.	Preguntas de seguridad.....	89
16.5.	Información básica del aplicante.....	90
16.6.	Información de contacto y pasaporte.....	91
16.7.	Información sobre el viaje.....	92
16.8.	Información de contacto en Estados Unidos.....	93
16.9.	Información familiar	94
16.10.	Información de trabajo/educación/entrenamiento.....	95
16.11.	Preguntas de seguridad.....	95
16.12.	Confirmación del DS-160.....	96
17.	Programar una Cita para la Visa Americana.....	97
17.1.	Página principal del consulado.....	97
17.2.	Crear una cuenta.....	98
17.3.	Confirmación de datos del postulante.....	98
17.4.	Campos obligatorios a llenar.....	100
17.5.	Agregar nuevo solicitante.....	100
17.6.	Servicio de mensajería.....	101
17.7.	Forma de pago.....	101
17.8.	Instrucciones para realizar el pago en efectivo.....	102
17.9.	Fin del proceso.....	103
17.10.	Consulado y contactos.....	104
18.	Visa a Canadá.....	108
18.1.	Requisitos para aplicar a la visa.....	108
18.2.	Documentos que solicita la agencia de viajes para el trámite de visa.....	108
18.3.	Consulado y contactos.....	109
19.	Seguros de viaje.....	111
20.	SEGURVIAJE.....	113
20.1.	Página de inicio de agente de viajes.....	113
20.2.	Crear una cuenta.....	113
20.3.	Datos para cotizar.....	114
20.4.	Cotizar, datos del pasajero y pago.....	115
21.	BLUECARD.....	117
21.1.	PÁGINA PRINCIPAL DE AGENTES DE VIAJE.....	117
21.2.	CAMPOS OBLIGATORIOS A LLENAR.....	117
21.3.	DATOS DEL CLIENTE.....	118
21.4.	DATOS DEL VIAJE	118

22.	TRAVEL ACE	120
22.1.	Página principal.....	120
22.2.	Selección de opciones.....	121
23.	Renta de Autos.....	123
23.1.	Página principal.....	123
23.2.	Selección ítem renta de autos.....	123
23.3.	Selección del vehículo.....	124
23.4.	Especificaciones de vehículo seleccionado.....	125
23.5.	Forma de pago.....	125
23.6.	Quién conduce el vehículo	125
23.7.	Envío del Voucher.....	126

REDES SOCIALES, APLICACIONES MÓVILES Y PLATAFORMAS DE INTERNET

24.	Promoción en redes sociales, aplicaciones móviles y plataformas de internet	128
24.1.	Redes sociales y aplicaciones móviles	129
24.2.	PLATAFORMAS DE INTERNET	130
25.	Despegar.com.....	132
25.1.	Página principal.....	132
25.2.	Selección de opciones.....	133
26.	Cotización y venta de hoteles.....	135
26.1.	Selección del hotel.....	135
26.2.	Tipo de habitación y detalles de pago.....	136
26.3.	Modificar precio y ganancia.....	137
26.4.	Detalles para política de cancelación y condiciones de reserva.....	138
26.5.	Forma de pago, datos de facturación e información de contacto.....	139
27.	Cotización y venta de vuelos.....	142
27.1.	Ingreso de datos.....	143
27.2.	Mejor opción según datos ingresados.....	143
27.3.	Datos de pasajeros	144
28.	Cotización y venta de paquetes.....	146
28.1.	Cotizar paquetes.....	146
28.2.	Opciones de paquetes.....	147
28.3.	Detalles de paquetes.....	147



1. Uso del sistema Amadeus básico

1.1. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al sistema Amadeus se debe digitar la siguiente dirección <https://www.sellingplatformconnect.amadeus.com> donde se requiere de Usuario, el ID de oficina y finalmente la contraseña que son suministrados por el sistema de reservas.

Selling Platform Connect
Put your passion to work today

Iniciar Sesión

Idioma: Español

Introduzca sus datos para iniciar sesión.

Usuario:

ID de oficina:

Contraseña:

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

☒ Recuérdame

USUARIO

ID DE OFICINA

CONTRASEÑA

Ilustración 2 Inicio Amadeus

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

Una vez ingresados los datos respectivos se desplegará una nueva pantalla donde se debe seleccionar la opción de nueva página de comando para poder empezar a trabajar en cotizaciones y reservas.

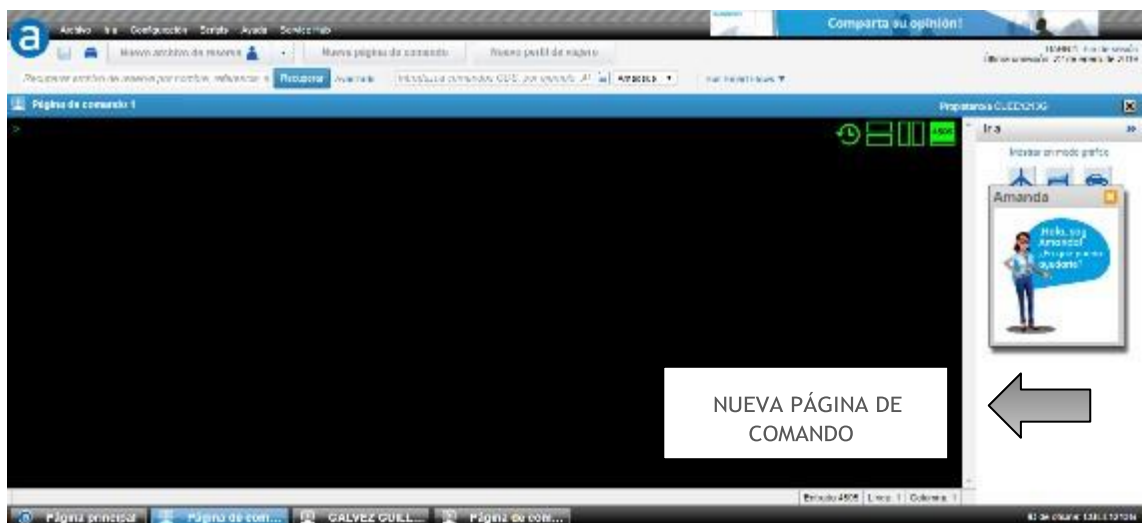


Ilustración 3 Pantalla principal

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

1.2. CÓDIGOS MANDATORIOS PARA CODIFICAR Y DECODIFICAR

Los siguientes códigos mandatorios se utilizan:

DAN = entrada para codificar un aeropuerto o ciudad

DANCANCUN

DAC = entrada para decodificar un aeropuerto o ciudad

DACCUN

DNA = entrada para decodificar un aeropuerto o ciudad

DNAAA

Para cada formato se debe ingresar el código mandatorio seguido del código IATA de la ciudad o aeropuerto o en su defecto de la palabra completa.

```
> DANCANCUN
DANCANCUN
A:APT B:BUS C:CITY G:GRD H:HELI O:OFF-PT R:RAIL S:ASSOC TOWN
CUN C CANCUN /MX
A CUN - INTERNATIONAL - OK /MX

> DACCUN
DACCUN
A:APT B:BUS C:CITY G:GRD H:HELI O:OFF-PT R:RAIL S:ASSOC TOWN
CITY :
CUN C CANCUN /MX:MEXICO
AIRPORT-HELIPORT :
CUN A INTERNATIONAL /MX - OK

> DNAAA
DNAAA
AA/AAL 001 AMERICAN AIRLINES
```

Ilustración 4 Códigos mandatorios para codificar y decodificar
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

1.3. MOVER ABAJO (MOVE DOWN)

El código mandatorio **MD** despliega información una pantalla más abajo.

1.4. MOVER ARRIBA (MOVE UP)

El código mandatorio **MU** despliega información una pantalla más arriba.

1.5. MOVE TOP (NAVEGAR HASTA EL PRINCIPIO DE LA RESERVA)

El código mandatorio **MT** despliega información hasta llegar al principio de la reserva.

1.6. MOVE BOTTOM (NAVEGAR HASTA EL FINAL DE LA RESERVA)

El código mandatorio **MB** despliega información hasta llegar al final de la reserva.

2. CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO:

FXD

Para realizar una cotización de viaje básica se debe tener en cuenta posibles fechas de viaje, es decir, datos referenciales para poder obtener un precio a tiempo real de lo que podría llegar a costar un vuelo en una fecha tentativa.

2.1. COTIZAR LA OPCIÓN MÁS ECONÓMICA (MASTERPRICER)

Para escoger la tarifa más económica se utiliza el código mandatorio **FXD** seguido del código de la ciudad de salida / el código mandatorio **D**, el día y mes que se desea viajar y el código la ciudad de llegada / nuevamente el código mandatorio **D**, el día y mes de retorno y el código de la ciudad de arribo.

```
> FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN
FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN
13 GROUPS AND 50 RECOMMENDATIONS RETURNED FROM USD 535.21 TO 1243.52

----- RECOMMENDATION 1 OF 6 IN GROUP 1 (USD 535.21) -----
PTC      CUR      TAX      FARE BASIS
1 ADT    1 USD    535.21  149.21    NLNMAUEI
TOTAL    1 USD    535.21  149.21

1  AM 586 V 15OCT CUN 4 MEX 2 2000 2235 E0/738
   AM 684 V 16OCT MEX 2 UIO   0115 0555 E0/7S8 0955
2  AM 760 V 22OCT UIO  MEX 2 2355 0440+1 E0/7S8
   AM 565 V 23OCT MEX 2 CUN 4 0640 0856 E0/7S8 0901
>> FXS1 TO SELECT >> FXZ1 TO BOOK >> FXU1 TO BOOK AND CREATE TST
>> FXY1 TO HAVE UPSSELL RECOMMENDATION
1 TICKETS ARE NON-REFUNDABLE
1 LAST TRT DTE23JAN19 - SEE ADV PURCHASE
FARE FAMILIES: (FOR MORE DETAILS: FQFn)
FARE FAMILY:FC1:1-2:BG
FARE FAMILY:FC2:3-4:BG
```

← CÓDIGO MANDATORIO

← ITINERARIO

Ilustración 5 Solicitud de mejor alternativa
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

2.2. ALTERNATIVA MÁS ECONÓMICA CON UNA AEROLÍNEA NEUTRAL

Una aerolínea neutral hace referencia a todas las aerolíneas disponibles en el sistema. Para ver opciones de vuelo con cualquier aerolínea, se utiliza el código mandatorio **FXD** seguido del tramo de vuelo con las fechas de viaje.

2.3. ALTERNATIVA MÁS ECONÓMICA CON UNA AEROLÍNEA ESPECÍFICA

Para ver opciones de vuelo con una aerolínea específica, se utiliza con el código mandatorio **FXD** el tramo de vuelo con las fechas detalladas seguido de **//A** y el código de la aerolínea con la que se desea viajar.

```
> FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN//ACM
FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN//ACM
50 RECOMMENDATIONS IN GROUP 1(USD 536.08)

----- RECOMMENDATION 1 OF 50 IN GROUP 1 (USD 536.08) -----
PTC      CUR      TAX      FARE BASIS
1 ADT    1 USD    536.08   150.08   SAA8CY1N
TOTAL    1 USD    536.08   150.08

1  CM 323 S 15OCT CUN 2 PTY 1724 2003 E0/738
   CM 211 S 15OCT PTY  UIO 2131 2335 E0/738 0611
2  CM 153 S 22OCT UIO  PTY 0439 0636 E0/73G
   CM 293 S 22OCT PTY  CUN 2 0739 1023 E0/738 0544
>> FXZ1 TO BOOK >> FXU1 TO BOOK AND CREATE TST >> MPFXD TO RETURN
1 TICKETS ARE NON-REFUNDABLE
1 LAST TKT DTE23JAN19 - SEE ADV PURCHASE

----- RECOMMENDATION 2 OF 50 IN GROUP 1 (USD 536.08) -----
PTC      CUR      TAX      FARE BASIS
1 ADT    1 USD    536.08   150.08   SAA8CY1N
TOTAL    1 USD    536.08   150.08
```

← CÓDIGO MANDATORIO

← AEROLÍNEA ESPECÍFICA

Ilustración 6 Solicitud de mejor alternativa, con aerolínea específica

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

2.4. ALTERNATIVA MÁS ECONÓMICA CON VARIAS AEROLÍNEAS

Para seleccionar varias aerolíneas usando **FXD**, se utiliza **//A** y el código de las aerolíneas con las que se desea viajar seguidas de “,”.

CÓDIGO MANDATORIO

```
> FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN//ACM,AA,XL
FXDCUN/D15OCTUIO/D22OCTCUN//ACM,AA,XL
4 GROUPS AND 50 RECOMMENDATIONS RETURNED FROM USD 536.08 TO 2657.73

----- RECOMMENDATION 1 OF 16 IN GROUP 1 (USD 536.08) -----
PTC      CUR      TAX
1 ADT    1 USD    536.08    150.08
TOTAL    1 USD    536.08    150.08

1  CM 323 S 15OCT CUN 2 PTY 1724 2003 E0/738
  CM 211 S 15OCT PTY UIO 2131 2335 E0/738 0611
2  CM 153 S 22OCT UIO PTY 0439 0636 E0/738
  CM 293 S 22OCT PTY CUN 2 0739 1023 E0/738 0544
>> FXS1 TO SELECT >> FXZ1 TO BOOK >> FXU1 TO BOOK AND CREATE TST
1 TICKETS ARE NON-REFUNDABLE
1 LAST TKT DTE23JAN19 - SEE ADV PURCHASE

----- RECOMMENDATION 1 OF 16 IN GROUP 2 (USD 605.62) -----
PTC      CUR      TAX      FARE BASIS
1 ADT    1 USD    605.62    197.62    NNN8GSN1
TOTAL    1 USD    605.62    197.62
```

Ilustración 7 Solicitud de mejor alternativa, con más de una aerolínea específica
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

2.5. TOMAR ESPACIOS (MASTERPRICER)

El código mandatorio **FXZ** permite seleccionar uno o varios espacios, se digita el código seguido del número de asientos que se necesitan para iniciar una reservación.

```
> FXZ1
FXZ
01 P1
SELECTED RECOMMENDATION SUCCESSFULLY BOOKED
LAST TKT DTE 23JAN19 - SEE ADV PURCHASE

-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
CUN
XMEX AM 586 V V 15OCT 2000 NLNMAUEI 15APR PC
UIO AM 684 V V 16OCT 0115 NLNMAUEI 15APR PC
XMEX AM 760 V V 22OCT 2355 NLNMAUEI 22OCT15APR PC
CUN AM 565 V V 23OCT 0640 NLNMAUEI 22OCT15APR PC

USD 386.00 15OCT19CUN AM X/MEX AM UIO Q CUNUIO95.00
98.00AM X/MEX AM CUN Q UIOCUN95.00
USD 1.63YR 98.00NUC386.00END ROE1.000000
USD 10.00E2 XT USD 56.65QB USD 5.00QI USD 3.00WT USD
USD 137.58XT 29.80XD USD 15.44XO USD 27.69UR
USD 535.21
FARE FAMILIES: (ENTER PQF# FOR DETAILS, FXY FOR UPSELL)
```

Ilustración 8 Tomar uno o varios espacios
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

3. CÓMO HACER UNA RESERVA MEDIANTE COTIZACIÓN CON EL CÓDIGO MANDATORIO:

AN

3.1. SELECCIÓN DE RUTA POR TRAMOS ESPECÍFICOS

El código mandatorio (Availability Neutral) **AN** sirve para buscar opciones de vuelo en una ruta en específica. Se debe ingresar el código mandatorio seguido del día y el mes que se desea viajar y a continuación la ruta de viaje; desde donde sale y a donde se gustaría llegar.

```
> AN15OCTUIOCUN
AN15OCTUIOCUN
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** CUN CANCUN.MX          266 TU 15OCT 0000
1  CM 153  Q9 J9 D3 Y9 B9 M9 H9 /UIO PTY 0439 0636 E0/73G
   CM 316  Q9 J9 D3 Y9 B9 M9 H9 /PTY CUN 2 0736 1020 E0/738 5:41
   CM 153  Q9 J9 D3 Y9 B9 M9 H9 /UIO PTY 0439 0636 E0/73G
   CM 293  Q9 J9 D3 Y9 B9 M9 H9 /PTY CUN 2 0739 1023 E0/738 5:44
3  *AV 456  C9 J9 K9 D9 A9 Y9 B9 /UIO SAL 0505 0700 E0/320
   *AV 638  C9 J9 K9 D9 A9 Y9 B9 /SAL CUN 2 0840 1125 E0/320 6:20
4  CM 210  C9 J9 D9 Y9 B9 M9 H9 /UIO PTY 0617 0814 E0/738
   CM 325  C9 J9 D9 Y9 B9 M9 H9 /PTY CUN 2 0952 1237 E0/738 6:20
5  CM 210  C9 J9 D9 Y9 B9 M9 H9 /UIO PTY 0617 0814 E0/738
   CM 325  C9 J9 D9 Y9 B9 M9 H9 /PTY CUN 2 0952 1237 E0/738 6:20
```

Ilustración 9 Revisión de tramos específicos
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

3.2. TOMAR ESPACIOS EN EL VUELO

El código mandatorio **SS** sirve para tomar los espacios en el vuelo; se debe ingresar dicho código seguido del número de espacios, la clase donde existe disponibilidad y el segmento.

```
> SS1H1 ← CÓDIGO MANDATORIO

*** NHP ***

RP/CUEE1213G/
1.GALVEZ/ROMINA 2.GALVEZ GUILLLEN/CLAUDIA
3.GALVEZ GUILLLEN/CLAUDIA
4 CM 153 H 15OCT 2*UIOPTY DK1 0439 0636 15OCT E 0 73G S
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-TR9433
SEE RTSVC
5 CM 316 H 15OCT 2*PTYCUN DK1 0736 1020 15OCT E 0 738 M
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AM7928
SECURE FLIGHT
ADV PAX FLT ARRIVES TERMINAL-2
SEE RTSVC
```

Ilustración 10 Selección tramos específicos
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4. RESERVAR MEDIANTE AN

4.1. DISPONIBILIDAD CON SEGMENTOS IDA Y VUELTA

El código mandatorio (Availability Neutral) **AN** sirve para buscar opciones de vuelo en una ruta en específico, para este caso, se debe ingresar el código mandatorio seguido del día y el mes que se desea viajar, la ruta de viaje; desde donde sale y a donde se gustaría llegar. A continuación, se coloca * seguido del día y el mes de viaje y finalmente la ruta de viaje de salida y llegada.

```

> AN10OCTGYECUN*20OCTCUNGYE ←
CÓDIGO MANDATORIO
AN10OCTGYECUN*20OCTCUNGYE
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** CUN CUNCUN.MX 168 TH 10OCT 0000
1 *CM 686 9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /GYE PTY 423A 635A E0/E90
H9 Q9 K9 V5 U1 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0
CM 293 9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 736A 1026A E0/738 6:03
H9 Q9 K9 V5 U1 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0
2 *CM 686 C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /GYE PTY 423A 635A E0/E90
H9 Q9 K9 V1 U0 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0
CM 316 C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 738A 1028A E0/738 6:05
H9 Q9 K9 V1 U0 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** GYE GUAYAQUIL.EC 178 SU 20OCT 0000
11 CM 292 9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 1143A 224P E0/738
H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L0 T0 A0
CM 309 9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY GYE 322P 533P E0/738 5:50
H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L0 T0 A0
12 CM 354 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 750A 1032A E0/738
H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9
CM 258 C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY GYE 1130A 142P E0/738 5:52
H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9

```

Ilustración 11 Disponibilidad con segmentos ida y vuelta
 Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.2. DISPONIBILIDAD CON TRAMOS INDIVIDUALES

El código mandatorio (Availability Neutral) **AN** sirve para buscar opciones de vuelo en una ruta específica, se debe ingresar el código mandatorio seguido del día y el mes que se desea viajar y a continuación la ruta de viaje; desde donde sale y a donde se gustaría llegar.




> AN10OCTGYECUN ← **CÓDIGO MANDATORIO**    4505

AN10OCTGYECUN

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** CUN CUNCUN.MX 168 TH 10OCT 0000

1	*CM 686	C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /GYE PTY 423A	635A	E0/E90	
		H9 Q9 K9 V5 U1 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			
	CM 293	C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 736A	1026A	E0/738	6:03
		H9 Q9 K9 V5 U1 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			
2	*CM 686	C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /GYE PTY 423A	635A	E0/E90	
		H9 Q9 K9 V1 U0 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			
	CM 316	C9 J9 D8 R6 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 738A	1028A	E0/738	6:05
		H9 Q9 K9 V1 U0 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			
3	*AV 592	C8 J8 K8 D8 A7 Y9 B9 /GYE SAL 511A	705A	E0/E90	
		M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9 Z9 W9 S9 T9 U9			
	*AV 638	C8 J8 K8 D8 A7 Y9 B9 /SAL CUN 2 840A	1125A	E0/321	6:14
		M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9 Z9 W9 S9 T9 U9			
4	CM 272	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /GYE PTY 301P	514P	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			
	CM 355	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 702P	955P	E0/738	6:54
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			
5	CM 300	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /GYE PTY 544A	802A	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			
	CM 325	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY CUN 2 952A	1248P	E0/738	7:04
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			

Ilustración 12 Disponibilidad con tramos individuales
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

> AN20OCTCUNGYE ← **CÓDIGO MANDATORIO**    4505

AN20OCTCUNGYE

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** GYE GUAYAQUIL.EC 178 SU 20OCT 0000

1	CM 292	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 1143A	224P	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L0 T0 A0			
	CM 309	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY GYE 322P	533P	E0/738	5:50
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L0 T0 A0			
2	CM 354	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 750A	1032A	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			
	CM 258	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY GYE 1130A	142P	E0/738	5:52
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L9 T9 A9			
3	CM 317	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 1130A	211P	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L8 T0 A0			
	CM 309	C9 J9 D9 R9 Y9 B9 M9 /PTY GYE 322P	533P	E0/738	6:03
		H9 Q9 K9 V9 U9 S9 O9 W9 E9 L8 T0 A0			
4	*AV 257	C9 J9 K9 D8 A6 Y9 B9 /CUN 2 BOG 1 445P	810P	E0/320	
		M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9 Z3			
	*AV 8391	C9 J9 K9 D8 A6 Y9 B9 /BOG 1 GYE 915P	1105P	E0/320	6:20
		M9 H9 Q9 V9 E9 L9 O9 P9 Z3			
5	CM 326	C9 J9 D8 R5 Y9 B9 M9 /CUN 2 PTY 204P	447P	E0/738	
		H9 Q9 K9 V9 U4 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			
	*CM 687	C9 J9 D8 R5 Y9 B9 M9 /PTY GYE 626P	836P	E0/E90	6:32
		H9 Q9 K9 V9 U4 S0 O0 W0 E0 L0 T0 A0			

Ilustración 13 Disponibilidad con tramos individuales
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.3. TOMA DE ESPACIOS

Seleccionar 3 espacios en clase V del primer segmento (Copa)

El código mandatorio **SS** sirve para tomar los espacios en el vuelo; se debe ingresar dicho código seguido del número de espacios, la clase donde existe disponibilidad y el segmento.

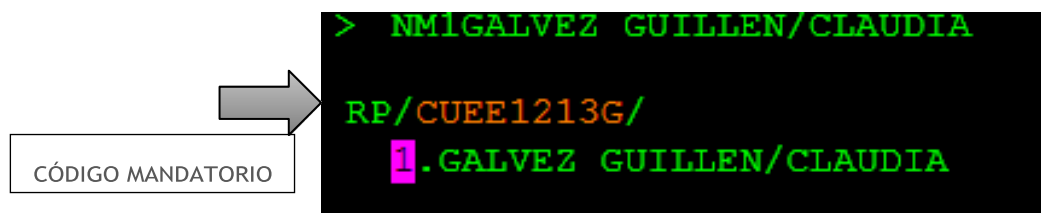


```
> SS3V1
--- MSC SFP ---
RP/EWR6C210L/
1.ABRIL/DARIO 2.GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA(YCD)
3.GALVEZ GUILLEN/ROMINA(CHD)
4 CM 686 V 10OCT 4 GYEPTY HK3 423A 635A E90 E0 M
ETKT ELIGIBLE
OPERATED BY-P5 AEROREPUBLICA
DUPLICATE LEG-TK9432
OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
SEE RTSVC
5 CM 293 V 10OCT 4 PTYCUN HK3 736A1026A 738 E0 M
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AM7912
SECURE FLIGHT
ADV PAX FLT ARRIVES TERMINAL-2
SEE RTSVC
6 CM 292 W 20OCT 7 CUNPTY HK3 2 1143A 224P 738 E0 M
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AM7913
ADV PAX FLT DEPARTS TERMINAL-2
SEE RTSVC
7 CM 309 W 20OCT 7 PTYGYE HK3 322P 533P 738 E0 M
ETKT ELIGIBLE
```

Ilustración 14 Seleccionar 3 espacios en clase V del primer segmento (Copa)
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.4. INGRESO DE NOMBRE DE UN SOLO PAX

Para el ingreso de un nombre en el sistema básico de reserva Amadeus se requiere del uso del código mandatorio **NM1**.



```
> NM1GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA
RP/CUEE1213G/
1.GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA
```

Ilustración 15 Ingreso de nombre de un solo Pax
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.5. INGRESO DE MÁS NOMBRES

Para ingresar más nombres, después de haber ingresado el código mandatorio **NM1**, lo siguiente que se debe ingresar es el número **1** seguido del nombre de los *pax* de la siguiente forma.

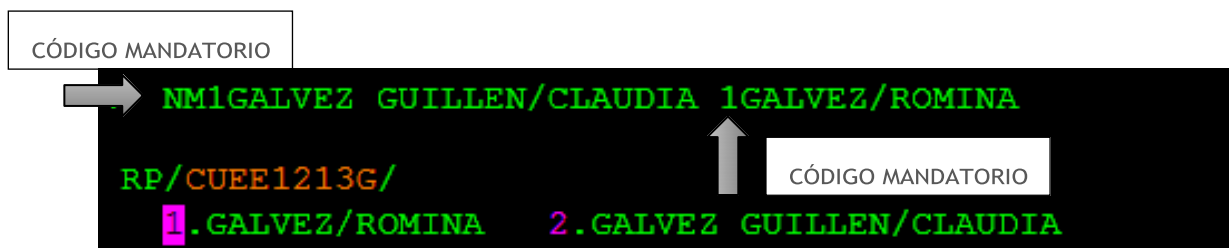


Ilustración 16 Ingreso varios nombres
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.6. TIPOS DE PAX

Para ingresar nombres de *pax* que sean NIÑOS, INFANTES O TERCERA EDAD, los códigos mandatorios son:

NIÑOS = CHD

INFANTE = INF

TERCERA EDAD = YCD



Ilustración 17 Tipos de Pax
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.7. INGRESO DE DATOS DE REFERENCIA (NÚMERO DE TELÉFONO)

Para el ingreso de número de teléfono de contacto del pasajero se debe ingresar de la siguiente manera, el código mandatorio **AP** seguido del código de la ciudad, en este caso **CUE** y a continuación el número de teléfono. Para especificar a qué nombre corresponde el número de teléfono se escribe el nombre del pax ya ingresado con anterioridad.



```
AP CUE 0998360486 CLAUDIA GALVEZ
--- TST MSC SFP ---
RP/EWR6C210L/
1.ABRIL/DARIO 2.GALVEZ GUILLLEN/CLAUDIA(YCD)
3.GALVEZ GUILLLEN/ROMINA(CHD)
4 CM 686 V 10OCT 4 GYEPTY HK3 423A 635A E90 E0 M
ETKT ELIGIBLE
OPERATED BY-P5 AEROREPUBLICA
DUPLICATE LEG-TK9432
OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
SEE RTSVC
5 CM 293 V 10OCT 4 PTYCUN HK3 736A1026A 738 E0 M
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AM7912
SECURE FLIGHT
ADV PAX FLT ARRIVES TERMINAL-2
SEE RTSVC
6 CM 292 W 20OCT 7 CUNPTY HK3 2 1143A 224P 738 E0 M
ETKT ELIGIBLE
DUPLICATE LEG-AM7913
ADV PAX FLT DEPARTS TERMINAL-2
SEE RTSVC
7 CM 309 W 20OCT 7 PTYGYE HK3 322P 533P 738 E0 M
```

Ilustración 18 Ingreso de datos de referencia (número de teléfono)

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.8. INGRESO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Para ingresar el número del pasajero se debe ingresar el código mandatorio **SRFOID** seguido de **-** el código mandatorio **ID** y a continuación, el número de cédula o pasaporte del pasajero.

El ingreso de pasaporte no se exige en todos los vuelos, sin embargo, es recomendable para evitar inconvenientes.

```
> SRFOID-ID0105501688 ← CÓDIGO MANDATORIO
--- MSC ---
RP/CUEE1213G/
RF CLAUDIA\
1.GALVEZ/CLAUDIA
2 AM 586 V 15OCT 2*CUNMEX DK1 2000 2235 15OCT E 0 738 RC
010 AF 8111 AV 6421 G3 3833 KL 9123 UX 2476
SEE RTSVC
3 AM 684 V 16OCT 3*MEXUIO DK1 0115 0555 16OCT E 0 758 HC
SEE RTSVC
4 AM 760 V 22OCT 2*UIOMEX DK1 2355 0440 23OCT E 0 758 OC
SEE RTSVC
5 AM 565 V 23OCT 3*MEXCUN DK1 0640 0856 23OCT E 0 758 R
010 VS 7526
SEE RTSVC
6 TK TL22JAN/CUEE1213G
7 SSR FOID AM HK1 ID0105501688
8 OPW-24JAN:2300/1C7/AM REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
25JAN:2300/S2-5
9 OPC-25JAN:2300/1C8/AM CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-5
```

Ilustración 19 Ingreso de número de cedula del pasajero

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.9. INGRESO DEL RUC DE LA AGENCIA

Para ingresa un RUC se debe digitar el código mandatorio **RXR** seguido del número de RUC del pasajero.

```

> rxr0190442403001
--- TST RLR SFP ---
RP/CUEE1213G/CUEE1213G          DA/SU  3SEP18/1614Z  TMC4T9
1.SARMIENTO SARMIENTO/EDMUNDO ENRIQUE(YCD)
2  EQ 174 B 20SEP 4 CUEUIO HK1  2055 2150  20SEP  E  EQ/MDZ30
3  EQ 550 X 21SEP 5 UIOJFK HK1  0145 0900  21SEP  E  EQ/MDZ30
4  EQ 551 X 25OCT 4 JFKUIO HK1  1100 1615  25OCT  E  EQ/MDZ30
5  EQ 175 U 25OCT 4 UIOCUE HK1  1920 2015  25OCT  E  EQ/MDZ30
6 AP CUE4036405EQUINOXIO593
7 TK OK03SEP/CUEE1213G
8 SSR OTHS 1A AUTO XX IF SSR TKNA/E/M/C NOT RCVD BY EQ BY 1106
  /04SEP/UIO LT
9 SSR ADPI 1A KK1 EQ0550 NEED ADPI INFO 72 HBD
10 SSR ADPI 1A KK1 EQ0551 NEED ADPI INFO 72 HBD
11 SSR FOID EQ HK1 NI0100326727
12 SSR DOCS EQ HK1 ///02APR38/M//SARMIENTO SARMIENTO/EDMUNDO
  ENRIQUE
13 RM NOTIFY PASSENGER PRIOR TO TICKET PURCHASE & CHECK-IN:
  FEDERAL LAWS FORBID THE CARRIAGE OF HAZARDOUS MATERIALS -
  GGAMAUSHAZ/S3-4
14 RX R0190442403001
15 FE PAX NONREF/PEX -BG:EQ/S2-5
16 FV PAX EQ/S2-5

```

← CÓDIGO MANDATORIO

← RUC INGRESADO

Ilustración 20 Ingresar el Ruc
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.10. ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO LA COTIZACIÓN

El código mandatorio **IEP-EML**- seguido de la dirección de correo electrónico sirve para enviar el itinerario de vuelo a una cuenta de e-mail para información de los pasajeros.

```

Página de comando - GALVEZ CLAUDIA (1) - 12OCT - MEX - WATF2Y
> iep-eml-csogg96@hotmail.com
ITINERARY EMAIL SENT

```

← CÓDIGO MANDATORIO

Ilustración 21 Enviar al correo electrónico la cotización aérea
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.11. TIEMPO LÍMITE DE UNA RESERVA

El código mandatorio **TKTL** sirve para ingresar un tiempo límite para la vigencia de la reservación, que por lo general debe ser de hasta 48 horas posteriores a la creación de la reserva. Si se excede el tiempo límite la reserva se cancelará.

```

> TKTL ← CÓDIGO MANDATORIO

--- TST MSC ---
RP/CUEE1213G/
RF CLAUDIA
1 GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA
2 AM 586 V 15OCT 2*CUNMEX DK1 2000 2235 15OCT E 0 738 RC
010 AF 8111 AV 6421 G3 3833 KL 9123 UX 2476
SEE RTSVC
3 AM 684 V 16OCT 3*MEXUIO DK1 0115 0555 16OCT E 0 7S8 HC
SEE RTSVC
4 AM 760 V 22OCT 2*UIOMEX DK1 2355 0440 23OCT E 0 7S8 OC
SEE RTSVC
5 AM 565 V 23OCT 3*MEXCUN DK1 0640 0856 23OCT E 0 7S8 R
010 VS 7526
SEE RTSVC
6 TK TL22JAN/CUEE1213G
7 OPW-24JAN:2200/1C7/AM REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
25JAN:2200/S2-5
8 OPC-25JAN:2200/1C8/AM CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-5
9 FE PAX NONEND/NONREF NO CHGS/NO REISSUE//S2-5
10 FV PAX AM/S2-5

```

Ilustración 22 Tiempo límite de una reserva

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.12. VER LA CLASE DONDE ESTÁN TOMADOS LOS ASIENTOS

El código mandatorio **FXP** nos muestra la tarifa que se ha grabado según las clases seleccionadas, siempre y cuando se haya ingresado el nombre del pasajero.

```

> FXP ← CÓDIGO MANDATORIO

FXP
01 GALVEZ GU*/CLAUD*

LAST TKT DTE 23JAN19/21:04 LT in POS - SEE ADV PURCHASE
-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA  BG
CUN
XMEX AM   586 V  V 15OCT 2000  NLNMAUEI          15APR 1P
UIO AM   684 V  V 16OCT 0115  NLNMAUEI          15APR 1P
XMEX AM   760 V  V 22OCT 2355  NLNMAUEI      22OCT15APR 1P
CUN AM   565 V  V 23OCT 0640  NLNMAUEI      22OCT15APR 1P

USD   386.00      15OCT19CUN AM X/MEX AM UIO Q CUNUIO95.00
98.00AM X/MEX AM CUN Q UIOCUN95.00 98.00
USD    1.63-YR      NUC386.00END ROE1.000000
USD   10.00-E2      XT USD 56.65-QB USD 5.00-QI USD 3.00-WT
USD  137.58-XT      USD 29.80-XD USD 15.44-XO USD 27.69-UK
USD   535.21
FARE FAMILIES:      (ENTER FQFh FOR DETAILS, FXY FOR UPSELL)

```

Ilustración 23 Tarificación

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.13. VER Y GRABAR TARIFA MÁS ECONÓMICA

El código mandatorio **FXB** muestra y graba la tarifa más económica. El código **FXB** funciona siempre y cuando estén ingresados los nombres de los pasajeros, caso contrario no reflejará en la pantalla lo solicitado.

```
> FXB ← CÓDIGO MANDATORIO
FXB
01 GALVEZ GU*/CLAUD*
NO REBOOKING REQUIRED FOR LOWEST AVAILABLE FARE
LAST TKT DTE 23JAN19/21:04 LT in POS - SEE ADV PURCHASE
-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA  BG
CUN
XMEX AM    586 V  V 15OCT 2000  NLNMAUEI      15APR 1P
UIO AM    684 V  V 16OCT 0115  NLNMAUEI      15APR 1P
XMEX AM    760 V  V 22OCT 2355  NLNMAUEI     22OCT15APR 1P
CUN AM    565 V  V 23OCT 0640  NLNMAUEI     22OCT15APR 1P

USD   386.00      15OCT19CUN AM X/MEX AM UIO Q CUNUIO95.00
                        98.00AM X/MEX AM CUN Q UIOCUN95.00 98.00
USD     1.63-YR      NUC386.00END ROE1.000000
USD    10.00-E2      XT USD 56.65-QB USD 5.00-QI USD 3.00-WT
USD   137.58-XT      USD 29.80-XD USD 15.44-XO USD 27.69-UK
USD    535.21
FARE FAMILIES:      (ENTER FQFn FOR DETAILS, FXY FOR UPSELL)
```

Ilustración 24 Tarifa más económica grabada
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.14. RECIBIR LA RESERVA

El código mandatorio **RF** seguido del nombre del agente de viajes que hizo la reserva, sirve para recibir la reserva.

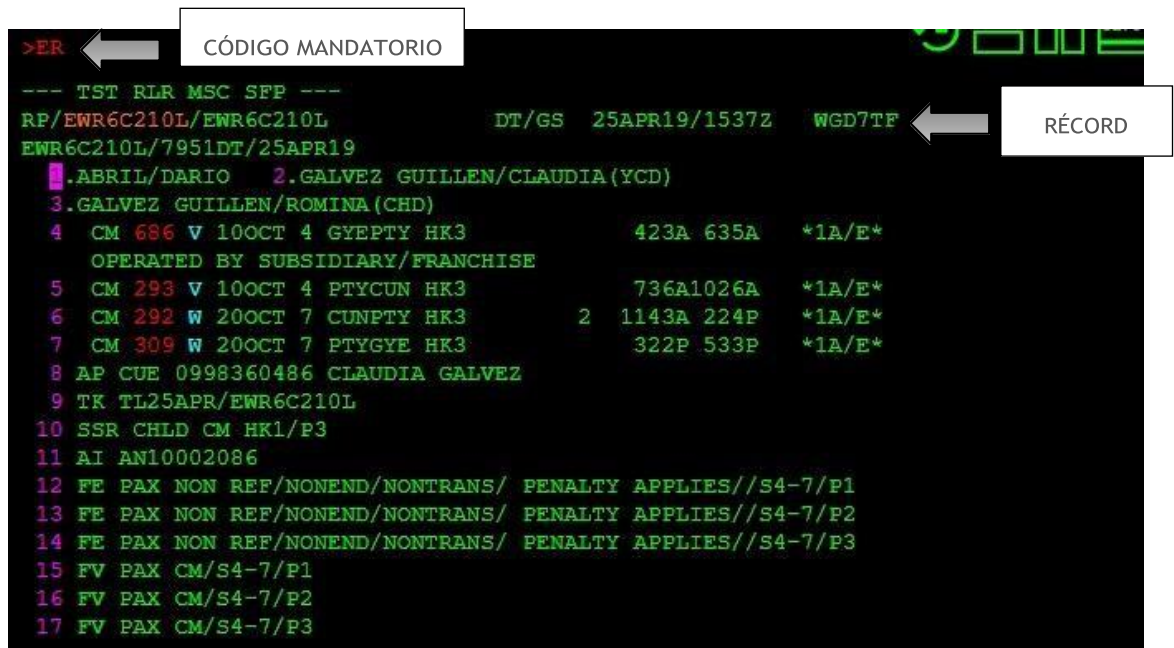
```
> RFCLAUDIA ← CÓDIGO MANDATORIO
--- TST MSC ---
RP/CUEE1213G/
RF CLAUDIA
1 GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA
2 AM 586 V 15OCT 2*CUNMEX DR1 2000 2235 15OCT E 0 738 RC
  010 AF 8111 AV 6421 G3 3833 KL 9123 UX 2476
  SEE RTSVC
3 AM 684 V 16OCT 3*MEXUIO DR1 0115 0555 16OCT E 0 788 HC
  SEE RTSVC
4 AM 760 V 22OCT 2*UIOMEX DR1 2355 0440 23OCT E 0 788 OC
  SEE RTSVC
5 AM 565 V 23OCT 3*MEXCUN DR1 0640 0856 23OCT E 0 788 R
  010 VS 7526
  SEE RTSVC
6 OPW-24JAN:2200/1C7/AM REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
  25JAN:2200/S2-5
7 OPC-25JAN:2200/1C8/AM CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-5
8 FE PAX NONEND/NONREF NO CHGS/NO REISSUE//S2-5
9 FV PAX AM/S2-5
```

PÁG. 20

Ilustración 25 Recibir la reserva
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.15. GUARDAR LA RESERVA

El código mandatorio **ER** guarda la reserva.

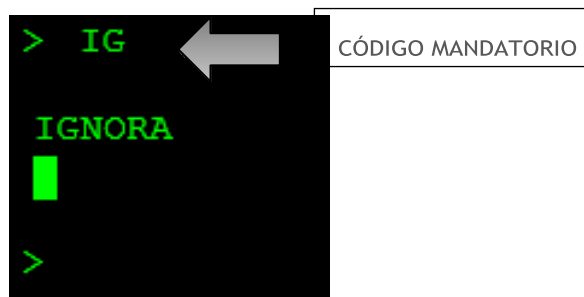


```
>ER
--- TST RLR MSC SFP ---
RP/EWR6C210L/EWR6C210L          DT/GS  25APR19/1537Z  WGD7TF
EWR6C210L/7951DT/25APR19
1.ABRIL/DARIO  2.GALVEZ GUILLEN/CLAUDIA(YCD)
3.GALVEZ GUILLEN/ROMINA(CHD)
4  CM 686 V 10OCT 4 GYEPTY HK3      423A 635A  *1A/E*
   OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
5  CM 293 V 10OCT 4 PTYCUN HK3      736A1026A  *1A/E*
6  CM 292 W 20OCT 7 CUNPTY HK3      2  1143A 224P  *1A/E*
7  CM 309 W 20OCT 7 PTYGYE HK3      322P 533P  *1A/E*
8 AP CUE 0998360486 CLAUDIA GALVEZ
9 TK TL25APR/EWR6C210L
10 SSR CHLD CM HK1/P3
11 AI AN10002086
12 FE PAX NON REF/NONEND/NONTRANS/ PENALTY APPLIES//S4-7/P1
13 FE PAX NON REF/NONEND/NONTRANS/ PENALTY APPLIES//S4-7/P2
14 FE PAX NON REF/NONEND/NONTRANS/ PENALTY APPLIES//S4-7/P3
15 FV PAX CM/S4-7/P1
16 FV PAX CM/S4-7/P2
17 FV PAX CM/S4-7/P3
```

Ilustración 26 Guardar la reserva
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

4.16. IGNORAR

El código mandatorio **IG** ignora la reserva y la guarda en el sistema siempre y cuando se haya obtenido el récord de confirmación, de otra forma borrará automáticamente lo trabajado hasta el momento. Se utiliza este formato antes de iniciar una nueva reserva para confirmar que no haya reservas abiertas.



```
> IG
IGNORA

```

Ilustración 27 Ignorar
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

5. Revisión de reservas

5.1. REVISAR UNA RESERVA EXISTENTE

Para visualizar una reserva del sistema se debe digitar el código mandatorio **RT** seguido de **/** y a continuación el apellido del pasajero.

Una vez se despliegan los apellidos y dependiendo en la línea en la que se encuentre la reserva se digitará **RT/1**, **RT/2**, etc.

```
> RT
--- TST MSC ---
RP/CUEE1213G/
RP CLAUDIA
1. GALVEZ GUILLÉN/CLAUDIA
2 AM 586 V 15OCT 2*CUNMEX DR1 2000 2235 15OCT E 0 738 RC
010 AF 8111 AV 6421 G3 3833 KL 9123 UX 2476
SEE RTSVC
3 AM 684 V 16OCT 3*MEXUIO DR1 0115 0555 16OCT E 0 788 HC
SEE RTSVC
4 AM 760 V 22OCT 2*UIOMEX DR1 2355 0440 23OCT E 0 788 OC
SEE RTSVC
5 AM 565 V 23OCT 3*MEXCUN DR1 0640 0856 23OCT E 0 788 R
010 VS 7526
SEE RTSVC
6 OPW-24JAN:2200/1C7/AM REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
25JAN:2200/S2-5
7 OPC-25JAN:2200/1C8/AM CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-5
8 FE PAX NONEND/NONREF NO CHGS/NO REISSUE//S2-5
9 FV PAX AM/S2-5
```

Ilustración 28 Revisar una reserva hecha

Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

5.2. REVISIÓN DE HISTORIAL

El código mandatorio **RH** permite revisar el historial de la reserva, permite visualizar los cambios, adiciones y eliminaciones que se han realizado en la reservación desde su creación.

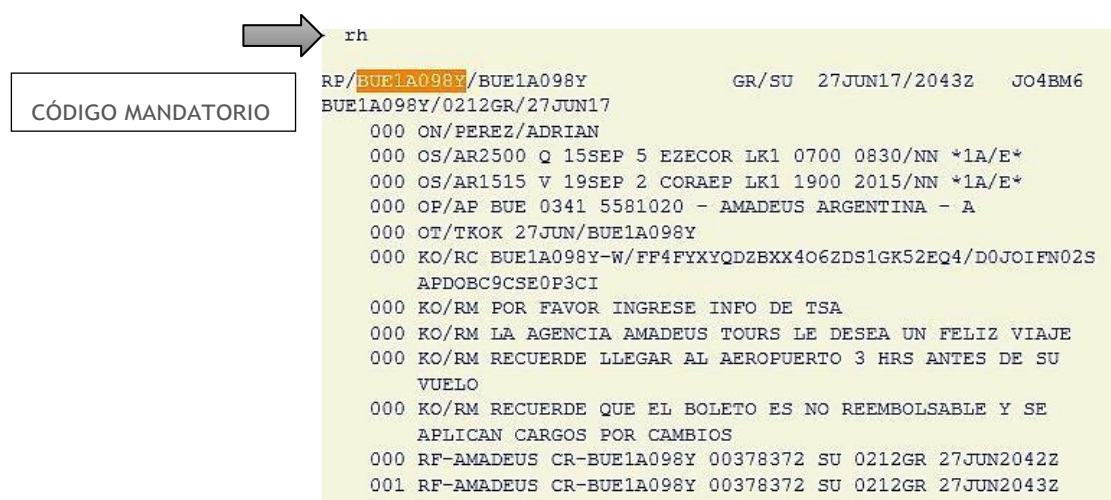


Ilustración 29 Revisar historial
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

6. Emisión de reservas

6.1. INGRESO DE LA COMISIÓN DE LA AGENCIA

El código mandatorio **FM** sirve para ingresar el valor o el porcentaje de la comisión de la agencia para la emisión del boleto aéreo. La comisión varía según los acuerdos comerciales que la agencia mantenga con la aerolínea.

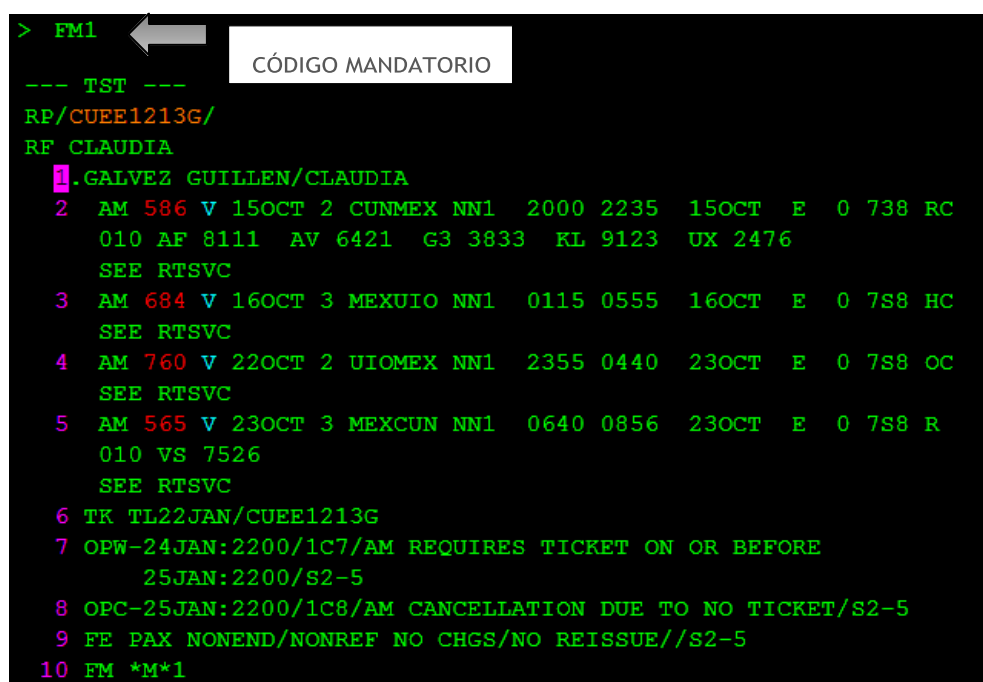


Ilustración 30 Comisión
Nota: Tomado de Amadeus s.a.s, (2018)

6.2. COBRO CON SISTEMA MANUAL DIGITADO VTC

La emisión de los boletos aéreos se pueden realizar directamente una agencia de viajes internacional IATA, lo que corresponde al cobro de la tarifa puede ser realizado por la agencia de viajes no IATA para lo cual es necesario generar un comprobante de las transacciones con tarjeta de crédito, **VTC**.

El sistema **VTC** online es una forma de cobro o generación de un consumo a una tarjeta de crédito donde es imprescindible conocer los datos de la tarjeta: el número de tarjeta, nombre del titular, fecha de caducidad de la tarjeta y el código de seguridad de la misma; así como los datos del consumo a ser realizado: nombre del pasajero, ruta de la aerolínea, valor neto e impuestos; mismos que se reflejarán en el voucher que se genera.

Para generar el **VTC** se debe ingresar toda la información de la reserva de los pasajeros, ruta, valores a cancelar e información sobre el tarjetahabiente en la página web de VTC <https://www.vtconline.ec/vtconline/easylogin/wfLogin.aspx>.

USUARIO

CLAVE

VTC
Bienvenido a VTC - OnLine

Sistema de ventas con tarjeta de crédito en línea **VTC-ONLINE**.
Para ingresar al sistema, digite el usuario y la clave que le asignaron.

INGRESE SU USUARIO Y CLAVE PERSONAL

Usuario: *
Clave: *
Aceptar

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

- Protega siempre su clave
- No entregue su clave a ninguna persona.
- Cambie periódicamente su clave.

*: Obligatorio ? : Opcional

Ilustración 31 Página de inicio
Nota: Tomado de vtc-online, (2018)

6.3. ESTRUCTURA DE UNA TARJETA DE CRÉDITO

Las diferentes áreas en la parte frontal y posterior de una tarjeta de crédito son las siguientes:

En la parte anterior se ubica el número de tarjeta de crédito, este número de 16 dígitos y es único en el mundo, también se encuentra la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año de vencimiento. Además, se puede observar el nombre del propietario y el logotipo de la marca de la tarjeta de crédito. Finalmente, en la parte posterior de la tarjeta se encuentra un número de 4 dígitos que valida la misma.



Ilustración 32 Anatomía de una Tarjeta de Crédito
Nota: Tomado de Cotizador.com, (2018)

6.4. COBRO CON SISTEMA MANUAL DIGITADO VTC

Nuestro Portafolio: FACTORING ELECTRÓNICO

CashManagement de PRODUBANCO

PÁGINA DE INICIO

VTC-OnLine

AEROLÍNEA

FECHA DE EMISION

NOMBRE DEL PAX

TARIFA 12%

IVA

AGENCIA

Resumen de la compra:

Descripción	Valor
Tarifa (20%)	250.00
IVA	34.88
Tarifa (12%)	281.73
Total	566.61

Mensaje de la página web:

Atención: Verifique si seleccionó la aerolínea correcta. Aerolínea seleccionada: "269 - TAME".

Ilustración 33 Cobro con sistema manual digitado VTC
Nota: Tomado de vtc-online, (2018)

6.5. AUTORIZACIÓN DEL VTC

Para la autorización del VTC se procede a ingresar los datos de tarjeta habiente para realizar el cobro correspondiente. Los datos que deben ingresarse son el número de tarjeta, nombre del tarjetahabiente, fecha de caducidad y código de seguridad. Finalmente se comprueba que los datos ingresados sean correctos.

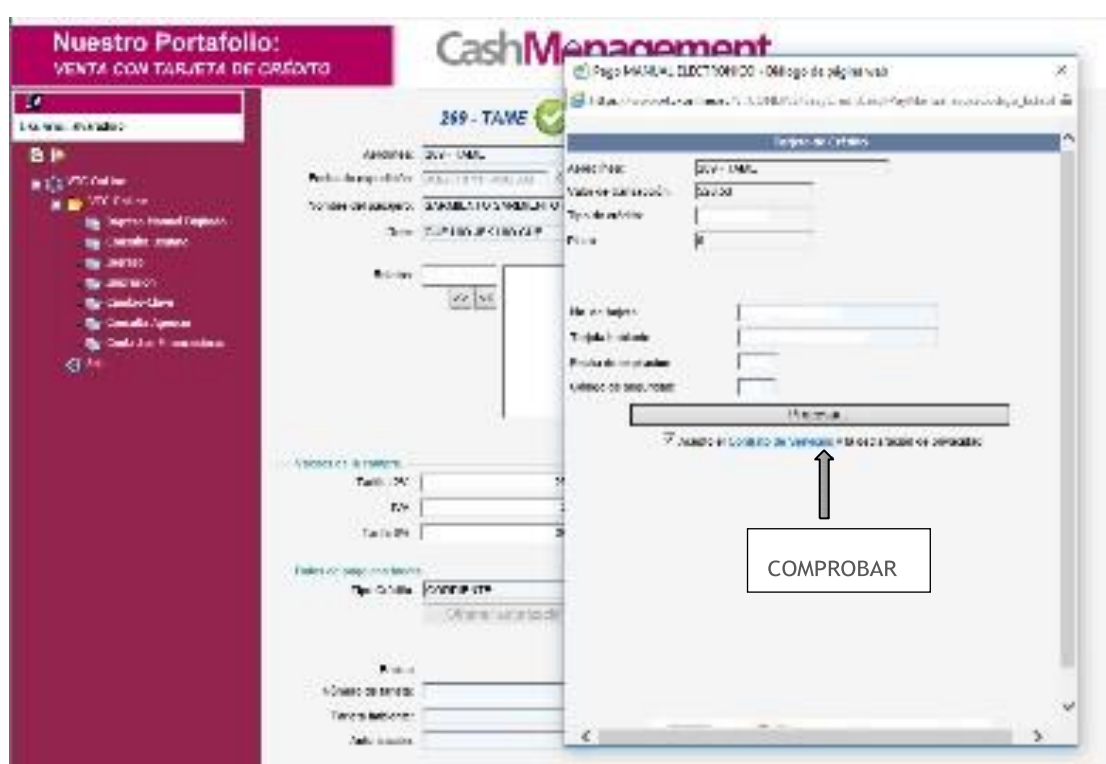


Ilustración 34 Autorización del VTC
Nota: Tomado de vtc-online, (2018)



7. Gestión de las reservas, distribución y venta de productos turísticos

Una agencia de viajes internacional vende paquetes internacionales a través de Mayoristas de Turismo que ofertan una gama de productos, circuitos, tours, hoteles, resorts, cruceros, etc.

7.1. HOTELES

Para realizar una compra de un hotel es necesario gestionar la página web o contactarse directamente con las mayoristas.

Antes de realizar la reserva de hotel, el agente de viajes debe obtener la siguiente información:

- ❖ Número de pasajeros
- ❖ Edades de los pasajeros
- ❖ Nombres de los pasajeros
- ❖ Destino de viaje
- ❖ Fechas tentativas de llegada y salida
- ❖ Presupuesto
- ❖ Tipo de alojamiento
- ❖ Si se requiere un servicio adicional como *transfer*
- ❖ Datos de contacto

7.2. INGRESO A LA PÁGINA WEB

Se tomará como ejemplo de la compra de un hotel la plataforma de *HDP Mayorista de turismo* cuya página web es <https://www.hdp.com.ec>.

Para ingresar a la página se requiere de un usuario y contraseña suministrado por la mayorista.



Ilustración 35 Ingreso a la página web

Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)

7.3. SELECCIÓN DE DATOS

Se despliega una nueva pantalla donde se debe llenar campos como el destino al que se desea viajar, así como la fecha de ingreso y salida seguido del número de días de estadía en el destino. A continuación, se deben ingresar el número de personas que harán uso del servicio; adultos o niños y de ser el caso infantes para solicitar una cuna. Una vez llenados los campos mencionados se buscará la disponibilidad.



Ilustración 36 Selección de datos

Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)

7.4. DISPONIBILIDAD

La disponibilidad del hotel también reflejará la tarifa de acuerdo a lo solicitado.



Ilustración 37 Disponibilidad

Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)

7.5. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

De acuerdo a las fechas de viaje y el destino que se ha seleccionado anteriormente, la página de la mayorista desplegará una lista de opciones y ofertas destacadas donde el agente de viajes, podrá visualizar y posteriormente seleccionar la mejor opción. Cada una de las opciones de alojamiento viene acompañada de fotografías y descripciones breves de las instalaciones y servicios que ofrecen los hoteles.

The screenshot displays the HDP website interface. On the left, there is a sidebar with filters for 'FILTROS' and 'Tipos de Tarifa'. The main area shows a list of 'Ofertas Destacadas' (Highlighted Offers) with columns for hotel name, star rating, and price. Below this, there is a section for 'Hoteles Disponibles en Cancun - Mexico' (Hotels Available in Cancun - Mexico) with a search bar and a list of hotels. The 'GRAND HOTEL CANCUN' is highlighted. To the right of the screenshot, there are two callout boxes with arrows pointing to specific elements: 'OFERTAS DISPONIBLES' points to the 'Ofertas Destacadas' section, and 'OPCIONES DISPONIBLES' points to the 'GRAND HOTEL CANCUN' listing.

Hotel	Calificación	Precio
HOTEL MANABANQUE NEGRO & BLANCO	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00
HOTEL MANABANQUE CANCUN	4.5	USD 140.00

Ilustración 38 Selección de alternativas

Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)

7.6. REVISAR LA INFORMACIÓN DEL HOTEL

Una vez elegida la mejor opción para el pasajero, toda la información del hotel ya seleccionado se mostrará en la siguiente pantalla. De esta forma el pasajero podrá tener una mejor visión del producto que está próximo a adquirir.

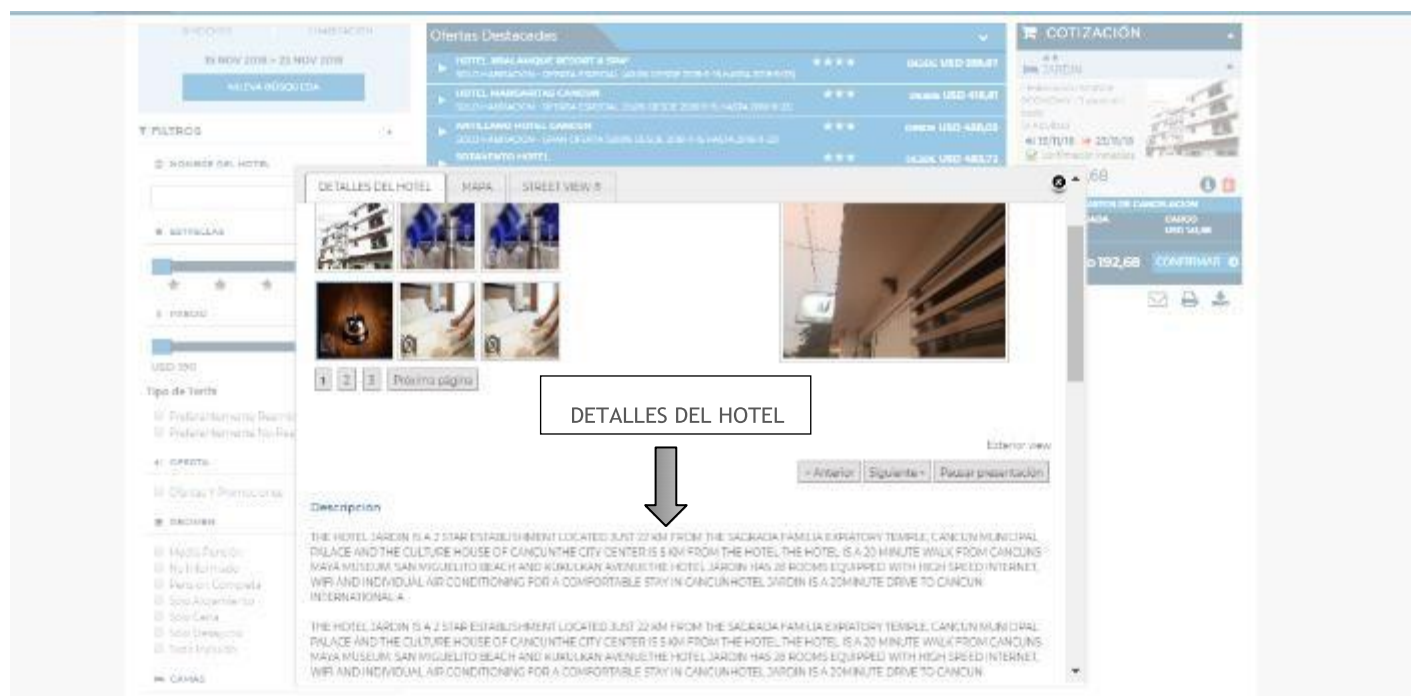


Ilustración 39 Revisión de información del hotel
Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)

7.7. CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Para confirmar una reserva hotelera se deben llenar campos obligatorios; como el tipo de habitación, el número de personas que se alojarán en dicha habitación, el tipo de pasajero y las edades de cada uno de ellos. En la parte inferior de la pantalla se reflejará el valor a pagar.

Finalmente, se debe realizar el pago.

COMPLETAR DATOS DE LA RESERVA

TITULAR DE LA RESERVA

Nombre: Apellido: Correo:

Información Opcional

PRODUCTOS SELECCIONADOS

1H HABITACIÓN BL. SINGLE ECONOMY - 2 PAX IN 1 BEDR - 2 ADULTOS

1H ADULTO

Nombre: Apellido: Correo:

2H ADULTO

Nombre: Apellido: Correo:

\$GASTOS DE CANCELACIÓN

DÍAS A LA LLEGADA	CARGO
0 - 7	USD 192,68
8 - 14	USD 192,68
15 - 30	USD 192,68

TOTAL USD 192,68

TOTAL: USD 192,68

Ilustración 40 Confirmación de reserva

Nota: Tomado de H.D.P. Representaciones S.A (2018)



8. Cruceros

Existen varias líneas de cruceros con diferentes rutas y temáticas, sin embargo, para la compra de estos servicios el procedimiento es el mismo.

Las líneas de cruceros más cotizadas por los clientes son Pullmantur, Royal Caribbean y Disney Cruise Line.

LÍNEA DE CRUCEROS PULLMANTUR

8.1. PÁGINA PRINCIPAL CRUCEROS PULLMANTUR

Al ingresar a la página principal se desplegarán variedad de opciones, promociones, fotografías, opciones de cruceros, etc. Los cruceros disponibles se mostrarán en la parte inferior, así pues, de esta forma se selecciona la opción que mejor convenga para poder revisar los detalles del servicio antes de proceder a comprar.



Ilustración 41 Página principal
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

8.2. OPCIONES DESTACADAS

A continuación, se despliegan las opciones destacadas a elegir. Los precios que se muestran en pantalla no incluyen tasas y cargos. Para poder visualizar los detalles se selecciona el crucero a gusto del pasajero y se procede con la reserva.



Ilustración 42 Opciones destacadas
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

8.3. DETALLES DEL CRUCERO

Una vez elegido el crucero que se desea realizar se despliegan opciones de fechas para viajar, el tipo de camarote donde se desea alojar, el recorrido con una breve descripción de los destinos.



Ilustración 43 Detalles del crucero
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

8.4. TIPOS DE CAMAROTE

Los camarotes varían en su valor dependiendo de la categoría en la que se encuentren. Existe disponibilidad en camarotes de primera, segunda, tercera clase y lujo. Pueden variar las localidades; desde la parte inferior del barco hasta la parte superior con balcones con vista al océano.

CAMAROTES	12/01/2019	26/01/2019
INTERIOR		
Interior	\$ 399 USD	
Interior	\$ 399 USD	
Interior Superior	\$ 399 USD	\$ 399 USD
Interior Superior		\$ 399 USD
EXTERIOR	\$ 499 USD	\$ 499 USD
SUITE	\$ 699 USD	\$ 699 USD

Ilustración 44 Tipos de camarotes
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

Una vez seleccionado el camarote se analizará la solicitud y desplegará la respuesta afirmativa o negativa de acuerdo a la disponibilidad.

8.5. PANTALLA DE ESPERA



Ilustración 45 Pantalla de espera
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

8.6. SERVICIOS ADICIONALES

De existir disponibilidad, el siguiente paso es seleccionar el tipo de cama y el turno de cenas para todas las noches de crucero.



Ilustración 46 Servicios
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

Finalmente se debe seleccionar un seguro de viajes (solamente si así lo desea el pasajero y dependiendo de los lugares a los que vaya a visitar durante todos los días de viaje).

8.7. SEGURO DE VIAJE (ALTERNATIVO)

pullmantur
cruceros

8 DIAS EN CARIBE LEGENDARIO
Salida: 12-01-19 desde Cartagena de Indias

SEGURO DE VIAJE

Viaja con tranquilidad

Contrata una de las varias modalidades de seguro

☐ Asistencia 24h por sólo \$ 6 USD

¡QUE NINGÚN IMPREVISTO ARRUINE TU VIAJE!
Pullmantur pone a tu disposición un seguro de asistencia que garantiza las coberturas y límites necesarios para que viajes tranquilo. SIN FRANQUICIAS.
[LEER MÁS](#)

☒ Combinado - Asistencia y cancelación por sólo \$ 8 USD

¡VIAJA SIN PREOCUPARTE POR NADA!
Pullmantur pone a tu disposición un seguro de cancelación que garantiza la devolución de los gastos si al final tienes que cancelar tu crucero por causas cubiertas justificadas, así como un seguro de asistencia que garantiza las coberturas y límites necesarios para que viajes tranquilo. SIN FRANQUICIAS. (Este seguro sólo se puede adquirir en el momento de contratación del crucero).
[LEER MÁS](#)

Total: \$ 1.494 USD

[Descargar presupuesto](#)

CONTINUAR

TOTAL

Ilustración 47 Seguro de viaje (alternativo)
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

8.8. INFORMACIÓN DE LOS PASAJEROS

El penúltimo paso es ingresar datos como: nombres completos, nacionalidad, medios de contacto, etc. de las personas que tomaran el crucero

pullmantur
cruceros

¡YA CASI ES TUYO! CARIBE LEGENDARIO Por \$ 0 USD

1. Datos de pasajeros y facturación

1. Datos de pasajeros y facturación
Trabaja los campos obligatorios

adulto 1 (Titular de la reserva)

Nombre

Nacionalidad

Address

Phone

adulto 2

CARIBE LEGENDARIO

8 DIAS / 7 NOCHES 2 NAVIGANTES

Salida: 12-ene-2019
Cartagena de Indias 18:30 h. - 17:00 h.

Regreso: 19-ene-2019
Cartagena de Indias 18:30 h. - 17:00 h.

DATOS DE PASAJEROS

Ilustración 48 Información de los pasajeros
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)

Finalmente, se selecciona la forma de pago y dentro de las siguientes 24/48 horas de haber cancelado el personal de la mayorista será el encargado de formalizar el pago de la reserva.

8.9. FORMA DE PAGO

The screenshot shows the '2. Seleccionar método de pago' (2. Select payment method) step of a booking process. The page header includes the Pullmantur Cruises logo and a promotional banner: '¡YA CASI ES TUYO! CARIBE LEGENDARIO Por \$ 0 USD'. The main content area has a heading '2. Seleccionar método de pago' with a sub-note 'Todos los campos son obligatorios'. Below this, there are two buttons: 'Pago con tarjeta de crédito' and 'Reservar por 0\$ (pago aplazado)'. A box labeled 'METODO DE PAGO' with an arrow points to the 'Reservar por 0\$ (pago aplazado)' button. Below the buttons, there is a text block explaining that an operator will contact the user within 24/48 hours to formalize the payment, followed by three checkboxes for accepting terms and conditions. A green button labeled 'Reservar por 0\$ (pago aplazado)' is at the bottom of this section. On the right side, a dark blue box displays 'Total: \$ 1.494 USD' and 'a pagar ahora: \$ 0 USD'. Below this is a button 'Descargar presupuesto'. A box labeled 'TOTAL' with an upward arrow points to the 'Descargar presupuesto' button. At the bottom right, there is a small upward arrow icon.

pullmantur
cruceos

¡YA CASI ES TUYO! CARIBE LEGENDARIO Por \$ 0 USD

2. Seleccionar método de pago
Todos los campos son obligatorios

METODO DE PAGO

Pago con tarjeta de crédito Reservar por 0\$ (pago aplazado)

En las próximas 24/48 horas un operador se pondrá en contacto para formalizar el pago de la reserva.
Si quieres que te llamemos para darte más información, por favor, danos tu aceptación:

☐ Acepto la recepción de comunicaciones comerciales por parte de Pullmantur.

☐ Acepto la elaboración de perfiles para recibir comunicaciones personalizadas.

☐ He leído y acepto las condiciones generales, protección de datos, política de privacidad y la política de cookies.

Reservar por 0\$ (pago aplazado)

Total: \$ 1.494 USD
a pagar ahora: \$ 0 USD

Descargar presupuesto

TOTAL

Ilustración 49 Forma de pago
Nota: Tomado de Pullmantur Cruises S.L. (2018)



9. LÍNEA DE CRUCEROS ROYAL CARIBBEAN

9.1. PÁGINA DE INICIO

Para realizar una reserva en la página de Royal Caribbean se ingresa a la siguiente dirección web <https://www.royalcaribbean.com/> y se desplegará la siguiente pantalla que se muestra a continuación.



Ilustración 50 Página de inicio

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.2. BÚSQUEDA DE DESTINO

Cuando el cliente ya tiene su elección para el viaje se ingresa el puerto de embarque, el destino elegido y la fecha de salida del crucero. Entonces, se despliegan opciones de cruceros convenientes según los campos llenados.

CRUCERO A:	PUNTOS QUE VISITA	FECHAS DE CRUCERO	
<div>CRUCE A BAHAMAS</div>	<div>DEJANDO DE FORT LAUDERDALE, FLORIDA</div>	<div>A PARTIR DIC 2019 → DIC 2019</div>	<div>BUSCAR</div>

Ilustración 51 Búsqueda de destino

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

De acuerdo a la selección anterior, se desplegarán opciones que se ajusten a las necesidades de los pasajeros.

9.3. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

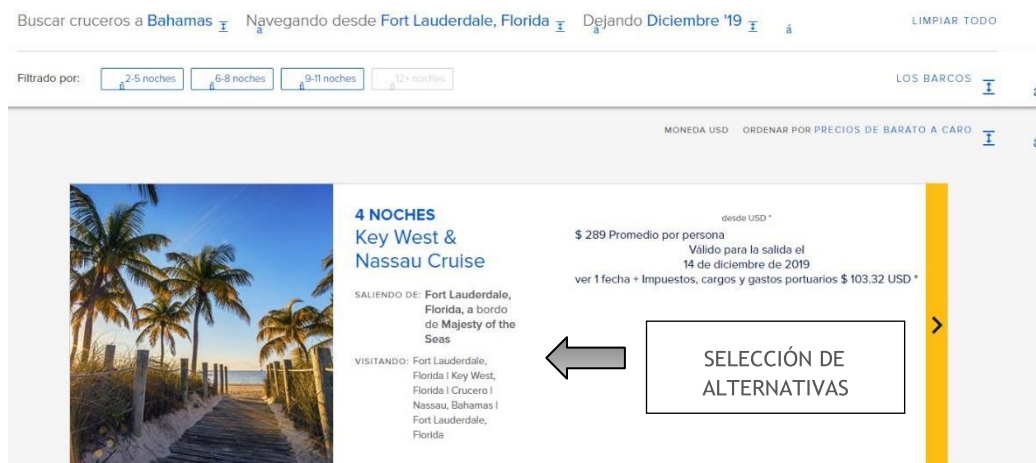


Ilustración 52 Selección de alternativas

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.4. DESCRIPCIÓN DE CRUCERO SELECCIONADO

Una vez que se haya seleccionado una de las opciones. Se mostrará el itinerario, los puertos de visita, y lo servicios incluidos.

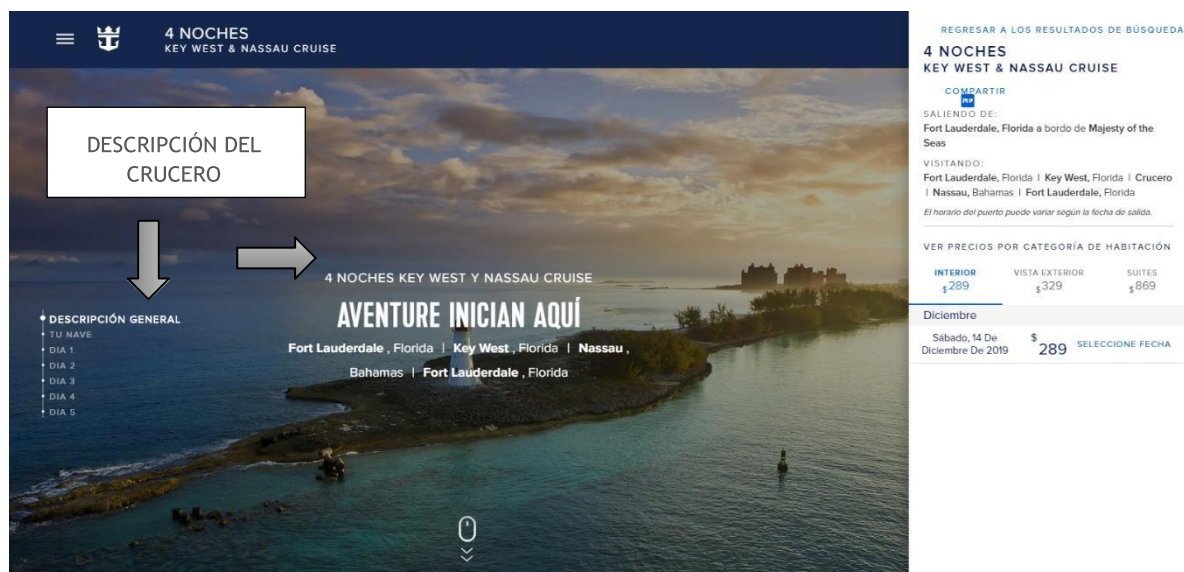


Ilustración 53 Descripción de crucero seleccionado

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.5. SELECCIÓN DE ACTIVIDADES

Se pueden incluir actividades adicionales para realizar en el crucero o se visualizan actividades sin costo adicional para mayor conocimiento de los pasajeros.

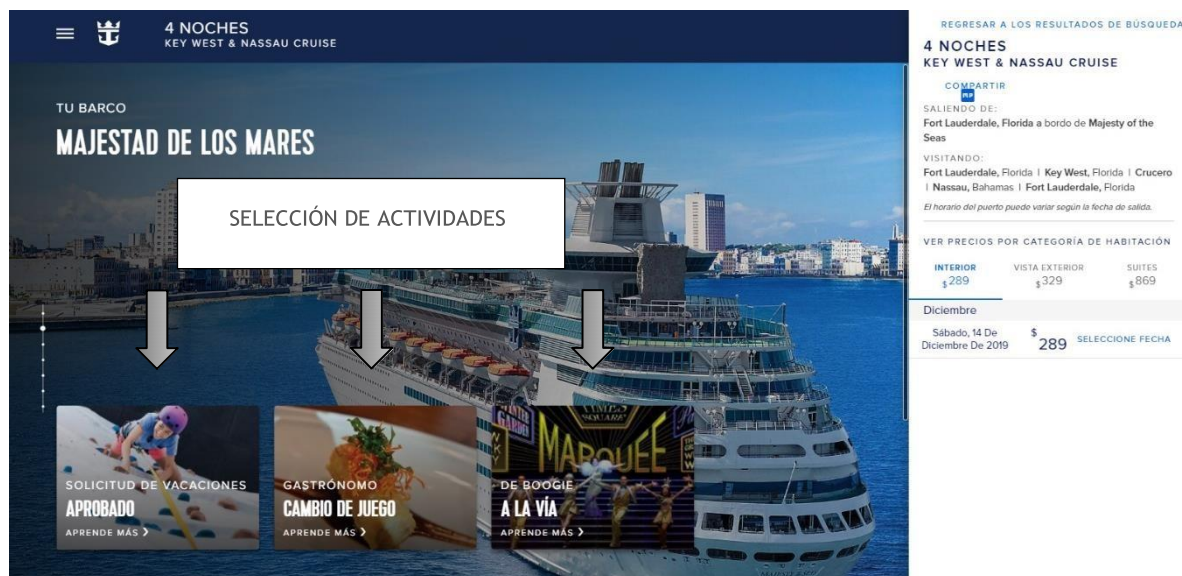


Ilustración 54 Selección de actividades

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.6. QUE HACER EN EL DESTINO

Se muestra un detalle de cada lugar para visitar de acuerdo al destino seleccionado.

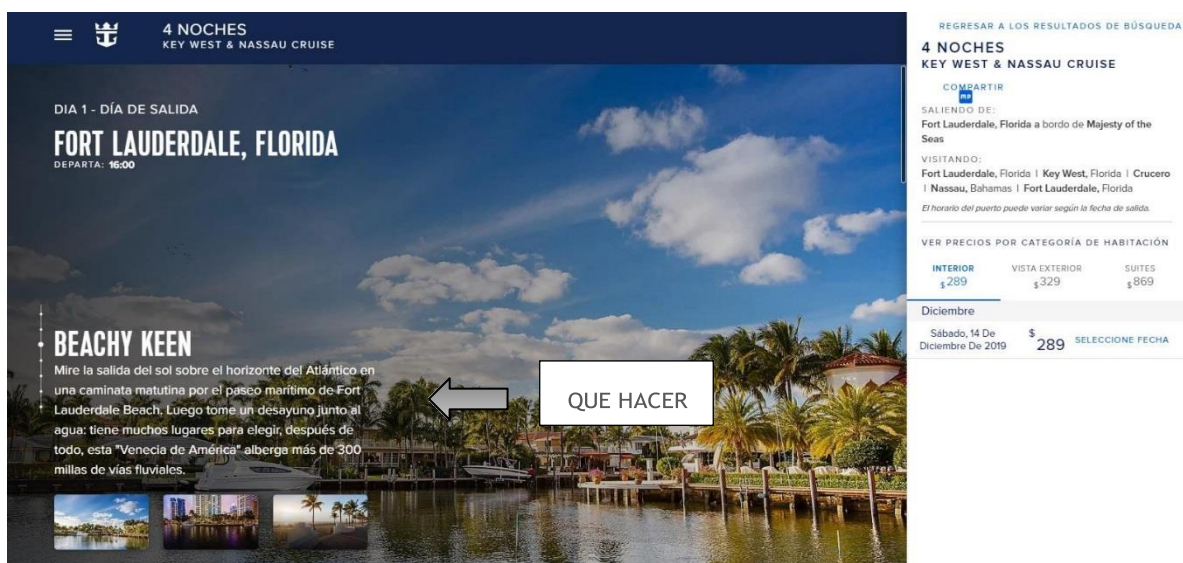


Ilustración 55 Que se puede hacer

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.7. NÚMERO DE CAMAROTES

A continuación, se debe seleccionar el número de camarotes de acuerdo a la solicitud de los pasajeros.

The screenshot shows the 'CAMAROTES' (Cabins) section of the Royal Caribbean booking process. At the top, it says 'CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU' and 'Saliendo de: Fort Lauderdale, Florida A bordo: Majestad de los mares'. The dates are '14 DE DICIEMBRE DE 2019' to '18 DIC 2019'. Below the navigation bar, there's a section titled 'SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES'. The main question is '¿Cuántos camarotes necesitarás?' with a note 'La mayoría de las habitaciones tienen capacidad para 4 personas.' Below this is a large number '1' with minus and plus signs on either side, and a grey arrow pointing left. To the right of the number is a box labeled 'SELECCIÓN DE NÚMERO DE CAMAROTES'. At the bottom, there's a yellow button labeled 'CONTINUAR'.

Ilustración 56 Número de Camarotes

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.8. TIPOS DE PASAJEROS

Además, se debe detallar el número de adultos y niños.

The screenshot shows the 'PASAJEROS' (Passengers) section of the Royal Caribbean booking process. At the top, it says 'CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU' and 'Saliendo de: Fort Lauderdale, Florida A bordo: Majestad de los mares'. The dates are '14 DE DICIEMBRE DE 2019' to '18 DIC 2019'. Below the navigation bar, there's a section titled 'SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES'. The main question is '¿Cuántos invitados?' with a note 'La mayoría de las habitaciones tienen capacidad para 4 personas.' Below this is a large number '2' with minus and plus signs on either side, and a grey arrow pointing right. To the left of the number is a box labeled 'ADULTOS'. Below the number '2' is the text 'LOS ADULTOS'. To the right of the number '2' is a large number '0' with minus and plus signs on either side, and a grey arrow pointing left. To the right of the number '0' is a box labeled 'NIÑOS'. Below the number '0' is the text 'NIÑOS (EDADES 0-12)'. At the bottom, there's a yellow button labeled 'CONTINUAR'.

Ilustración 57 Tipos de pasajeros

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.9. SELECCIONAR NÚMERO Y TIPO DE HABITACIÓN

Se puede elegir entre camarotes interiores, exteriores, con vista al océano o suites (por lo general con balcón). Dependiendo el tipo de camarote que se seleccione el precio variará.



Ilustración 58 Seleccionar número y tipo de habitación
Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.10. SELECCIÓN DE LA HABITACIÓN ESPECÍFICAMENTE

El precio variará si la empresa Royal Caribbean elige la habitación el valor será más económico; por el contrario, si el pasajero decide escogerla el precio subirá un poco. Esto sucede porque el pasajero tiene la oportunidad de elegir una habitación en una zona más confortable.



Ilustración 59 Selección de la habitación específicamente
Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.11. DETALLES DE LA HABITACIÓN

A continuación, se describen las características del camarote elegido.

CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU
Saliendo de: Fort Lauderdale, Florida A bordo: Majestad de los mares
Cambiar itinerario

14 DE DICIEMBRE DE 2019 → 18 DIC 2019
INVITADOS 2
DESDE \$ 0.00 USD impuestos y pagos

SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES

vista al océano
Nuestros camarotes con vista al mar ofrecen una hermosa vista, dos camas individuales y un baño privado.

Camas: Dos camas individuales que se convierten en una cama Royal King.
Una cama Pullman en camarotes con hasta 3 huéspedes.
Dos camas Pullman en camarotes con capacidad para 4 personas.

Tamaño de camarote: 120 pies cuadrados

Ocupación: Hasta 4 personas

Desde \$ 338 * por persona

SELECCIONAR

Amplia vista al mar
Disfrute de hermosas vistas de puertos exóticos, paisajes, mares y cielos desde su camarote.

Camas: Dos camas individuales que se convierten en una cama Royal King

Tamaño de camarote: 157 pies cuadrados

Ocupación: Hasta 2 personas

Desde \$ 389 * por persona

SELECCIONAR

Ilustración 60 Detalle de la habitación
Nota: Royal Caribbean International (2019)

9.12. LOCALIZACIÓN EN EL BARCO

Una vez elegido el tipo de camarote, se elige la localización en el crucero.

CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU
Saliendo de: Fort Lauderdale, Florida A bordo: Majestad de los mares
Cambiar itinerario

14 DE DICIEMBRE DE 2019 → 18 DIC 2019
INVITADOS 2
TOTAL \$ 0.00 USD impuestos y pagos

SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES

LOCALIZACIÓN DE HABITACIONES

EN POPA
No disponible

MEDIO
Añadir +\$ 22

FWD
Incluido

CONTINUAR

Ilustración 61 Localización en el barco
Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.13. LOCALIZACIÓN EN CUBIERTA

En la cubierta que se haya seleccionado, se debe de igual forma seleccionar un corredor y se visualizarán los espacios disponibles.

CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU
Salida de Port Lauderdale, Florida A bordo: *Majestad de los mares*
Cambiar itinerario

14 DE DICIEMBRE DE 2019 → 18 DIC 2019

INVITADOS 2

TOTAL \$ 0.00 USD
Impuestos y pagos

Camarotes Información Del Invitado Preferencias Pago Confirmación

SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES

CUBIERTA 8 Solo quedan 2 Añadir +\$ 22

CUBIERTA 7 Añadir +\$ 22

CUBIERTA 6 Añadir +\$ 0

CUBIERTA 5 Añadir +\$ 0

CUBIERTA 4 Añadir +\$ 0

CUBIERTA 3 Añadir +\$ 0

✓ CUBIERTA 2 Incluido

CONTINUAR

Ilustración 62 Localización en cubierta

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

9.14. DETALLE DE LOCALIZACIÓN

Finalmente se muestra en un mapa la ubicación exacta del camarote.

CRUCERO DE 4 NOCHES EN CAYO HUESO Y NASSAU
Salida de Port Lauderdale, Florida A bordo: *Majestad de los mares*
Cambiar itinerario

14 DE DICIEMBRE DE 2019 → 18 DIC 2019

INVITADOS 2

TOTAL \$ 0.00 USD
Impuestos y pagos

Staterooms Guest Info Preferences Payment Confirmation

SELECCIONE EL NÚMERO DE HABITACIONES

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN Incluir

✓ 2538 CN vista al océano Incluido

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2534 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2532 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2530 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2520 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2526 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2528 IN vista al océano +\$ 0

HABITACIÓN # TIPO DE HABITACIÓN AÑADIR

2042 IN vista al océano +\$ 0

Ilustración 63 Detalle de la localización

Nota: Tomado de Royal Caribbean International (2019)

Los últimos pasos a seguir son el ingreso de cada uno de los pasajeros, la forma de pago mediante la tarjeta de crédito y la confirmación de la reservación.



10. Parques temáticos

Las agencias de viajes internacionales no son las autorizadas en organizar paquetes de parques temáticos; sin embargo, trabajan conjunto con las agencias mayoristas quienes organizan todo lo necesario para elaborar un paquete que incluya desde tickets aéreos hasta opciones de actividades extras que se pudiesen adquirir dentro del viaje.

De igual forma, las mayoristas de turismo deben trabajar conjuntamente con los operadores turísticos del destino. Los operadores serán quienes organizan, desarrollan y operan en el destino; es decir, serán los encargados de que el viaje se lleve a cabo de manera correcta, que los itinerarios se cumplan y en medida de lo posible que no surjan contratiempos y de ser así solucionarlos.

Se debe comprender que no siempre se necesita de una mayorista que organice el viaje y de una agencia internacional que lo venda a los clientes; fácilmente pueden ser los clientes que accedan a las páginas de los parques temáticos, sin embargo, puede que existir contratiempos al momento de contratar los servicios y siempre es mejor contar con la asesoría de un agente de viajes.

Existen además múltiples formas de adquirir los servicios que los parques temáticos ofrecen a sus visitantes. Tomaremos como ejemplo a los parques temáticos de *Walt Disney World*.

10.1. PÁGINA DE INICIO



Ilustración 64 Página de inicio
Nota: Tomado de Disney (2018)

Al entrar a las páginas web se pueden encontrar variedad de opciones no solo dentro del área de alojamiento, sino también de transporte, tickets de ingreso a parques, actividades adicionales entre otras opciones.

10.2. COTIZADOR



Ilustración 65 Cotizador
Nota: Tomado de Disney (2018)

Una vez seleccionadas las fechas tentativas o fijadas del viaje se debe seleccionar el número de pasajeros entre niños, junior y adultos (se consideran niños las personas no mayores a 17 años) además de infantes (personas no mayores a 2 años) y finalmente el tipo de alojamiento que se desea dependiendo del monto que se desee pagar.

10.3. TIPO DE ALOJAMIENTO Y PASAJEROS



Ilustración 66 Tipo de alojamiento y pasajeros
Nota: Tomado de Disney (2018)

La mejor opción se mostrará a continuación de acuerdo a lo previamente seleccionado y se visualizará una galería para que pueda el o los pasajeros tener una visión más clara del servicio que están por adquirir.

10.4. PANTALLA DE ESPERA



Ilustración 67 Página en espera

Nota: Tomado de Disney (2018)

Una vez de acuerdo con las instalaciones y servicios de alojamiento seleccionados previamente se mostrará una pantalla informando que la solicitud se está procesando. A continuación, el precio, el hotel o resort donde se solicitó una habitación aparecerá en una nueva pantalla y este será casi el final en el proceso de compra.

10.5. OPCIONES DE ALOJAMIENTO

The screenshot shows the Disney hotel booking interface. Annotations include:

- FECHAS DE LLEGADA Y SALIDA**: Points to the arrival and departure date fields (03/12/2018 and 08/12/2018).
- PAX ADULTOS Y NIÑOS**: Points to the number of adults (2) and children (2) dropdown menus.
- OPCIONES Y PRECIOS**: Points to the price and package details for the selected hotel.

The interface includes filters for location, price range, and hotel categories. Two hotel options are displayed:

Hotel	Área de Hoteles	Opciones de transporte	Total del paquete (USD)
Disney's Coronado Springs Resort	Disney's Animal Kingdom®	Autobús	\$3,403.06
Bay Lake Tower at Disney's Contemporary Resort	Magic Kingdom	Bote, autobús, monorriel	\$4,866.68

Ilustración 68 Opciones de alojamiento
Nota: Tomado de Disney (2018)

Si es que los pasajeros desean, pueden complementar enseguida su estadía comprando las entradas a los parques que deseen y acceder a promociones. De no desearlo pueden continuar con su proceso de compra saltando las opciones anteriores.

10.6. AÑADIR BOLETOS A PARQUES TEMÁTICOS

Añadir boletos para parques temáticos

Hotel seleccionado: Disney's Coronado Springs Resort | 12/09/2018 - 12/15/2018 | 12 adultos, 2 niños

Selección el número de días

Agrega entradas para mejorar tu categoría con un paquete de hotel en Disney y disfruta Magic, otras salas como 4 rondas de mini golf (entrada de \$5.00 para MiA Información)

Cantidad de días	Subtotal de la oferta
<input type="radio"/> Sin boletos	\$1,596.39
<input type="radio"/> Boleto de 2 días con entrada a un Parque por día	\$2,496.68
<input type="radio"/> Boleto de 3 días con entrada a un Parque por día	\$2,909.46
<input type="radio"/> Boleto de 4 días con entrada a un Parque por día	\$3,297.14

Selecciones actuales

Entrada de 6 días con ingreso a 4 Parque por día
A la mayoría de 10

Subtotal de la oferta @
\$3,403.06 USD

TOTAL

Ilustración 69 Añadir boletos a parques temáticos
Nota: Tomado de Disney (2018)

10.7. AGREGAR OPCIONES

Agregar opciones

Disfruta sus días con la opción Park Hopper o la opción Park Hopper Plus.

Si bien ambas opciones entran al mismo día para todas nuestras 4 Parques Temáticas, la opción Park Hopper Plus también te permite hacer 6 visitas a los Parques Acuáticos y disfrutar en gran medida de Walt Disney World.

<input checked="" type="radio"/> Boleto básico	Incluye entrada para un Parque Temático por día.	
<input type="radio"/> Opción para Park Hopper	Incluye entrada en el mismo día para los 4 Parques Temáticos.	+\$319.48 (+\$79.07/pickup)
<input type="radio"/> Opción Park Hopper Plus	Incluye entrada en el mismo día para los 4 Parques Temáticos, más visitas a un Parque Acuático y otras opciones divertidas. Ver detalles.	+\$426.00 (+\$106.50/pickup)

Selecciones actuales

Entrada de 6 días con ingreso a 4 Parque por día
A la mayoría de 10

Subtotal de la oferta @
\$3,403.06 USD

TOTAL

Ilustración 70 Agregar opciones
Nota: Tomado de Disney (2018)

De igual forma, los planes alimentarios son los siguientes puntos a elegir. Nuevamente, no es un requisito solicitarlos, si no son servicios que se deseen adquirir pueden obviarse.

10.8. PLAN DE COMIDAS

SIN PLAN DE COMIDAS

PLAN DE COMIDAS

Sin plan de comidas \$3,403.06

Plan de Comidas de Servicio Rápido de Disney \$4,452.94

- 2 comidas de servicio rápido por persona, por noche.
- 2 entrantes por persona, por noche.
- 1 jarra de bebida por persona se puede reemplazar con cualquier restaurante de servicio rápido de tu Hotel de Disney.
- Las bebidas que pueden reemplazarse por puntos de comiditas incluyen bebidas especiales sin alcohol y para los huéspedes mayores de 21 años, bebidas con alcohol.

Detalles del plan de comidas de servicio rápido de Disney

Plan de Comidas Disney \$4,912.82

- 1 comida de servicio rápido por persona, por noche.
- 1 comida de servicio de mesa por persona, por noche.
- 2 snacks por persona, por noche.
- 1 jarra de bebida por persona, se puede reemplazar en cualquier restaurante de servicio rápido de tu Hotel de Disney.

Snacks
Los snacks están disponibles en todo Walt Disney World Resort. Por ejemplo:
• Cuchara de helados de malta (solo de una sola persona)
• Una porción de fruta entera
• Bebida refrescante de 22 onzas

Servicio de mostrador
Los mostradores de servicio rápido ofrecen comidas rápidas. No están disponibles las opciones de comida con porciones, platos de autor y comida con espectáculo. Por ejemplo:

Ilustración 71 Plan de comidas

Nota: Tomado de Disney (2018)

10.9. TU CARRITO

A continuación, se presenta la pestaña *Tu Carrito* donde todo lo que se haya seleccionado aparecerá reflejando el costo de cada servicio que se desee adquirir; de ser el caso la página da la opción de seleccionar servicios mostrados con anterioridad en el caso que se deseen adquirir o si el cliente olvidó marcar algún servicio.

TU CARRITO

Tu Carrito Reservar en carrito de compras

Oferta de vacaciones
2 de noviembre - 8 de noviembre de 2018 | 2 adultos, 2 niños (12 - 17)
Ver información importante

Hoteles
Disney's Coronado Springs Resort
1 habitación continental, 1 habitación de adultos especial a la Florida con opción para el espectáculo mundial 2 carriles Queen Size.

Entradas para Parques Temáticos
Boleto de 6 días con entrada a un Parque por día
Válido por 6 días, del 3 de octubre de 2018 al 11 de octubre de 2018.

Ilustración 72 Tu carrito

Nota: Tomado de Disney (2018)

10.10. COMPLETAR LA COMPRA

Finalmente, un cuadro se desplegará donde habrá campos sobre los clientes que harán uso de los servicios que son obligatorios llenar y se visualizará además los detalles de la compra y la forma de pago.



Ilustración 73 Completar la compra
Nota: Tomado de Disney (2018)



11. Cotizar parques temáticos mediante Mayorista de Turismo

Las agencias de viaje eligen además verificar en las páginas de las mayoristas de turismo o contactarse directamente con ellas para tener una cotización con precio real y en menor tiempo ya que, son las mayoristas quienes tienen paquetes armados. Para ello; se ha utilizado la plataforma de Golden Vacations para obtener un paquete listo de parques temáticos.

Para ingresar a la plataforma se ingresa a la siguiente dirección web <https://goldenvacations.com.ec> donde se mostrará la pantalla de inicio.

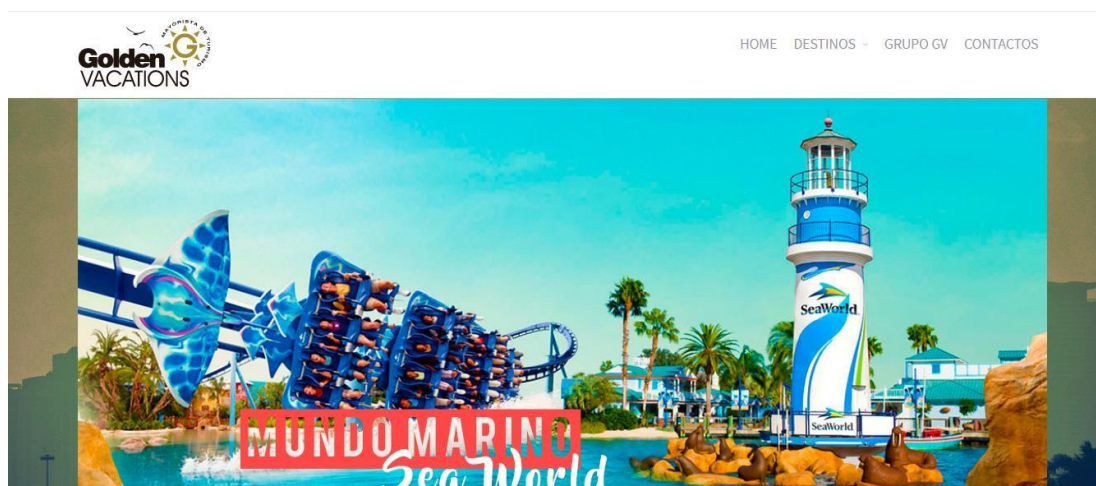


Ilustración 74 Página de inicio
Nota: Tomado de Golden Vacations (2018)

Una vez se despliega la página de inicio se debe dirigir a la búsqueda de Promos Disney donde se desplegarán todas las opciones de paquetes ya elaborados por la mayorista.

11.1. PROMOCIONES DISNEY

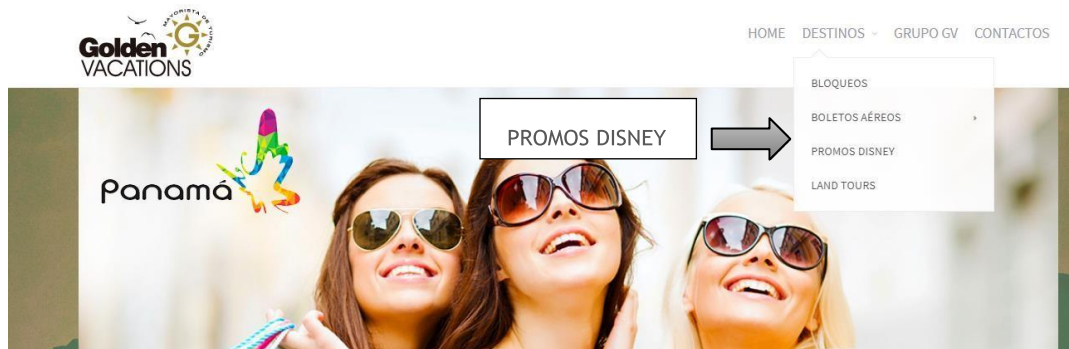


Ilustración 75 Promociones Disney
Nota: Tomado de Golden Vacations (2018)

11.2. PÁGINA DE ESPERA



Ilustración 76 Página de espera
Nota: Tomado de Golden Vacations (2018)

11.3. OPCIONES DE PAQUETES

Para finalizar se despliegan todos los paquetes ya elaborados por la mayorista para que el agente de viajes pueda descargarlo y asesorar al cliente sobre su viaje.

Lo Mejor de Disney



AM ORLANDO ESPECIAL 05 NTS

AM ORLANDO CIRCUITO MÁGICO 08 NTS

AM AVENTURA EN HOGWARTS 03 NTS



AV MIAMI & ORLANDO EMOCIONANTE 07 NTS

AV ORLANDO DE DIVERSIÓN 04 NTS

AV ORLANDO FANTÁSTICO 05 NTS



CM ORLANDO ESPECIAL 05 NTS

CM ORLANDO AVENTURA EN HOGWARTS 03 NTS

CM ORLANDO FANTÁSTICO 05 NTS

Ilustración 77 Opciones de paquetes
Nota: Tomado de Golden Vacations (2018)

ASESORÍA EN VISAS

12. Asesoría en Visas

12.1. PAÍSES PARA LOS CUALES LOS ECUATORIANOS NO NECESITAN DE UNA VISA PARA VIAJAR

De acuerdo al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador existe un listado de países para los cuales los ecuatorianos no necesitan de una visa para viajar. El siguiente se muestra a continuación:

Tabla 7. Listado de países que NO requieren visa a los ciudadanos ecuatorianos

PAÍSES	
A	
ANTILLAS HOLANDESES (30 DÍAS)	ARGENTINA
ARUBA	
B	
BAHAMAS	BELARUS
BOLIVIA (90 DÍAS)	BRASIL (90 DÍAS)
C	
CHILE (Ver Detalle) (90 DÍAS)	CHINA (30 Días, según Registro Oficial, Primer Suplemento Nro. 825)
COREA DEL SUR (90 DÍAS)	COLOMBIA
E	
EL SALVADOR	
F	
FEDERACIÓN RUSA (90 DÍAS)	FILIPINAS (30 DÍAS)
G	
GUYANA	
H	
HAITI	HONDURAS
HONG KONG	
I	
INDONESIA	ISLAS CAIMÁN
ISRAEL	
J	
JAMAICA	
K	
KAZAJSTÁN	
M	
MACAO (30 DÍAS)	MONTENEGRO
MALASIA (30 DÍAS)	MOLDOVA (MOLDAVIA) (90 DÍAS)
N	
NAURU	NICARAGUA (90 DÍAS)
NUEVA CALEDONIA	
P	
PALAU	PANAMA (90 DÍAS)

PARAGUAY	PERÚ
	R
REPÚBLICA DOMINICANA (60 DÍAS)	
	S
SAMOA (60 DÍAS)	SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS (30 DIAS)
SEYCHELLES	SINGAPUR
SUDÁFRICA	
	T
TRINIDAD Y TOBAGO	TURQUIA (90 DÍAS)
TUVALU	
	U
URUGUAY (90 DÍAS)	
	V
VENEZUELA (90 DÍAS)	

Nota: Tomado de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, (2018).

12.2. PAÍSES PARA LOS CUALES LOS ECUATORIANOS DEBEN CONTAR CON UNA VISA PARA PODER VIAJAR

Así también, existen países para los cuales los ecuatorianos deben contar con una visa para poder viajar. La lista se detalla a continuación:

Tabla 8. Listado de países que solicitan visa a los ciudadanos ecuatorianos

PAÍSES	
	A
AFGANISTÁN	ALBANIA
ALEMANIA	ANDORRA
ANGOLA	ANTIGUA Y BARBUDA
ARABIA SAUDITA	ARGELIA
ARMENIA	AUSTRALIA
AUSTRIA	AZERBAIJAN
	B
BAHREIN	BANGLADESH
BARBADOS	BÉLGICA
BELICE	BENÍN
BERMUDAS	BOSNIA-HERZEGOVINA
BOTSWANA	BRUNEI DARUSSALAM
BULGARIA	BURKINA FASO
BURUNDI	BUTÁN
	C
CABO VERDE	CAMBOYA
CAMERÚN	CANADÁ
CHAD	CIUDAD DEL VATICANO
CHIPRE	COREA DEL NORTE
COMORAS	COSTA DE MARFIL
COSTA RICA	CUBA
CROACIA	
	D
DINAMARCA	DJIBUTI, YIBUTI
DOMINICA	
	E
EGIPTO	EMIRATOS ARABES UNIDOS
ERITREA	ESLOVAQUIA
ESLOVENIA	ESPAÑA
ESTADOS UNIDOS	ESTONIA
ETIOPÍA	
	F
FIJI	FINLANDIA
FRANCIA	
	G

GABÓN	GAMBIA
GEORGIA	GHANA
GRANADA	GRECIA
GROENLANDIA	GUATEMALA
GUAYANA FRANCESA	GUINEA BISSAU
GUINEA ECUATORIAL	
	H
HOLANDA	HUNGRÍA
	I
INDIA	IRÁN
IRAQ	IRLANDA
ISLANDIA	ISLAS MARSHALL
ISLAS SALOMÓN	ITALIA
	J
JAPÓN	JORDANIA
	K
KENIA	KIGUISTÁN
KIRIBATÍ	KUWAIT
	L
LESOTHO	LETONIA
LIBANO	LIBERIA
LIBIA	LIECHTENSTEIN
LITUANIA	LUXEMBURGO
	M
MACEDONIA	MADAGASCAR
MALAWI	MALDIVAS
MALI	MALTA
MARRUECOS	MAURITANIA
MÉXICO	MÓNACO
MONGOLIA	MYANMAR, BIRMANIA
MOZAMBIQUE	
	N
NAMIBIA	NEPAL
NIGER	NIGERIA
NORUEGA	NUEVA ZELANDA
	O
OMÁN	
	P
PAKISTÁN	PALESTINA
PAPÚA-NUEVA GUINEA	POLONIA
PORTUGAL	PUERTO RICO
	Q
QATAR	
	R
REINO UNIDO	REPÚBLICA CENTROAFRICANA

REPÚBLICA CHECA	REPÚBLICA DEL CONGO
REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO	REPÚBLICA DEMOCRÁTICA POPULAR LAOS
REPÚBLICA GUINEA	RUANDA
RUMANIA	
	S
SAN MARINO	SANTA LUCIA
SANTO TOMÉ Y PRÍNCIPE	
SERBIA	SENEGAL
SIRIA	SIERRA LEONA
SRI LANKA	SOMALIA
	SUDÁN
SUDÁN DEL SUR	SUECIA
SUIZA	SURINAM
	T
TAYIKISTAN	TAIWAN
TANZANIA	THAILANDIA
TIMOR DEL ESTE	TOGO
TOKELAU	TONGA
TÚNEZ	TURKMENISTAN
	U
UCRANIA	UGANDA
UZBEKISTÁN	
	V
VANUATU	VIETNAM
	W
WALLIS Y FUTUNA	
	Y
YEMEN	
	Z
ZAMBIA	ZIMBAWE

Nota: Tomado de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, (2018).

A continuación, se presentan los tipos de visas que los ecuatorianos frecuentemente aplican:

VISA AUSTRALIANA



AUSTRALIA

CAPITAL	CANBERRA
IDIOMA NACIONAL	INGLES
MONEDA	DÓLAR AUSTRALIANO
DESTINOS MAS COTIZADOS EN EL PAÍS	<ol style="list-style-type: none"> 1. SÍDNEY 2. CAIRNS 3. ADELAIDE 4. PERTH 5. PORT DOUGLAS 6. CESSNOCK 7. HOBART 8. BRISBANE 9. MELBOURNE 10. GOLD COAST

Nota: Tomado de Tripadvisor, (2019).

MODELO VISA AUSTRALIA



13. Visa a Australia

Para comenzar con el proceso de la visa a Australia se debe ingresar al siguiente sitio web <https://chile.embassy.gov.au/> que es la página de la embajada de Australia para Ecuador con su sede en Chile. Una vez se ingresa al sitio web, se busca la opción, Conectando con Australia, Visas, Inmigración y Ciudadanía en Santiago y se desplegará toda la información que se necesite para empezar con cualquier trámite de solicitud de visa, en este caso para aplicar a una visa de turismo.

13.1. VISA DE TURISMO

Este tipo de visa temporal permite realizar actividades tales como; vacacionar con fines turísticos, visitar familiares y amigos, estudiar un curso de hasta tres meses, participar en actividades comerciales (Ej.: reuniones de negocios, asistir a congresos) o motivos de negocios de corto plazo ([Embajada de Australia, 2018](#)).

La visa de turismo, puede ser otorgada por una estadía de tres, seis o doce meses. La visa puede ser utilizada para entradas múltiples o una sola a Australia; por otro lado, la visa de negocios solamente permite una estadía de hasta tres meses, para entradas múltiples o para una sola, dependiendo de las circunstancias de cada postulante ([Embajada de Australia, 2018](#)).

13.2. LISTADO DE DOCUMENTOS PARA LA VISA DE TURISMO

1. Formulario de postulación debidamente firmado y completado (Formulario 1419 Application for a Visitor visa-Tourism stream). Debe indicar claramente la dirección del postulante y su correo electrónico.
2. Pago del arancel.
3. Fotocopias de todas las páginas del pasaporte vigente, del documento de identidad y fotografía reciente tamaño pasaporte.
4. Evidencia financiera suficiente para cubrir todos los gastos del viaje. Ejemplo: estados de cuenta de banco (últimos 3 meses), liquidaciones de sueldo (últimos 3 meses), declaraciones anuales de impuesto (si corresponde).

5. Si está empleado, carta de su empleador indicando tipo de contrato, antigüedad, sueldo y período de vacaciones otorgado.
6. Si es estudiante, certificado de alumno regular de su escuela, universidad o instituto.
7. Si va a visitar a familiares o amigos, carta de invitación. Si su familiar o amigo paga su estadía, debe proporcionar evidencia de los fondos disponibles para cubrir estos gastos.
8. Cualquier información que indique que tiene incentivos para regresar a su país.
9. Para menores de edad: se solicitará el permiso notarial autorizado de salida del país del menor por parte de los representantes legales o el tutor legal, así como también la partida de nacimiento.
10. Para postulantes mayores a setenta y cinco años: se solicitan exámenes médicos y seguros de viaje.
11. El trámite de la visa australiana toma de un mes a un mes y medio en llevarse a cabo hasta obtener una respuesta por parte del consulado.

(Embajada de Australia, 2018).

13.3. CONSULADO Y CONTACTOS

El Consulado Honorario de Australia de Ecuador se encuentra en Guayaquil en el Edificio SBC Office Center Primer Piso, Oficina 1-14 Km. 1.5 Vía Samborondón

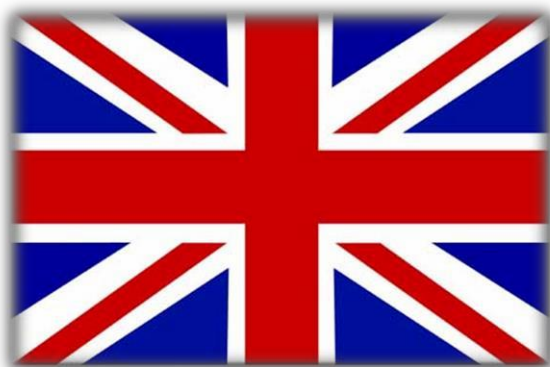
Teléfono de contacto (+593) (0) 959 811 614

Dirección de correo electrónico ausconsulate@unidas.com.ec

Sitio web www.chile.embassy.gov.au

Horario de atención 09.00 a 13.00 y 14.00 a 16.30

VISA A REINO UNIDO



REINO UNIDO

CAPITAL	LONDRES
IDIOMA NACIONAL	INGLES BRITANICO
MONEDA	LIBRA ESTERLINA
DESTINOS MAS COTIZADOS EN EL PAÍS	<ol style="list-style-type: none">1. LONDRES2. MANCHESTER3. JERSEY4. YORK5. ISLA DE WIGHT6. BATH7. BELFAST8. GLASGOW9. LIVERPOOL10. EDIMBURGO

Nota: Tomado de Tripadvisor, (2019).

MODELO DE VISA A REINO UNIDO



14. Visa a Reino Unido

Para solicitar la visa a Reino Unido se debe ingresar al sitio web <https://www.gov.uk> donde se siguen los pasos hasta llegar a la opción de visa de visitante estándar.

14.1. REQUISITOS PARA APLICAR A LA VISA

- a) Llenar el formulario de aplicación (para la visa que se solicite).
- b) Programar la cita.
- c) Entregar un itinerario de reserva aérea de acuerdo a las fechas que planea viajar.
- d) Verificar si se necesita una prueba de tuberculosis.

(GOV.UK, 2018).

14.2. EL PROCESO A SEGUIR SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

1. El solicitante debe llenar el Formulario borrador.
2. Junto con el formulario debe llevar el pasaporte y dos fotos requeridas para la visa tamaño pasaporte.
3. Con la información de su formulario borrador, se ingresa la información on-line a la página oficial del Consulado; se procede luego con el pago de los servicios consulares que son de USD 230 (valor que puede ser modificado en cualquier momento por el Consulado de UK) y finalmente se programa la cita biométrica para su presentación, esta puede ser en Quito o Guayaquil.
4. Para el día de su cita deberá llevar la documentación que respalda el propósito de su viaje y presentarse con 15 minutos de anticipación a la hora programada.

(GOV.UK, 2018).

14.3. PRINCIPALES DOCUMENTOS QUE DEBE LLEVAR EL DÍA DE SU CITA

A continuación, se mencionan los documentos que se debe llevar el día de la cita, los documentos en *cursiva* se deben enviar el original con su

correspondiente traducción profesional al INGLÉS; de no contar con las traducciones los documentos no serán aceptados:

1. Pasaporte vigente.
2. Una foto tamaño pasaporte (4cm por 3.5 cm con fondo blanco mate).
3. *Partida Integra de Matrimonio (para personas casadas).*
4. *Certificado de Trabajo, que indique el cargo, el sueldo y el tiempo de trabajo.*
5. *Certificado Bancario de Cuenta de Ahorros, Corriente o Pólizas según maneje su dinero Y Certificado de tarjetas de crédito, en caso de tenerlas.*
6. Seis últimos estados de cuenta o copia de las libretas de ahorros o pólizas y tarjetas de crédito.
7. *En caso de contar con Actividad Económica propia el RUC o RISE, según sea su caso.*
8. *Registro de Propiedad en caso de bienes o copias de las escrituras y pago actualizado del predio urbano.*
9. *Garantía Económica para quienes los gastos le van a ser cubiertos por otras personas.*
10. Las seis últimas declaraciones del SRI.
11. Carta de Invitación debidamente notariada si es que visita amigos o familiares en el Reino Unido.
12. Reserva aérea.
13. Reserva hotelera en caso de no contar con Carta de Invitación (consultar costo de servicios).
14. Formulario de Solicitud de Visa impresa y firmada.

(GOV.UK, 2018).

14.4. PARA MENORES DE EDAD SE REQUIERE

- *Autorización de Salida del País en caso de estar viajando con uno de sus Padres o sin sus Padres*
- *Partida de Nacimiento*

- *Certificado de Estudio*

(GOV.UK, 2018).

14.5. TIEMPO DE ESPERA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE VISA

La respuesta de su trámite de visado se estima que puede llegar entre 20 a 30 días y en caso de que la Embajada de UK, en Colombia, considere una mayor revisión de sus documentos, la respuesta puede tomar más tiempo (GOV.UK, 2018).

14.6. CONSULADO Y CONTACTOS

El consulado de Reino Unido en Ecuador se encuentra en la ciudad de Quito específicamente en el Edificio Citiplaza Av. Naciones Unidas y Av. República de El Salvador, Piso 14 PO Box 17-17-830.

Teléfono de contacto (593) (2) 3972 200

VISA SCHENGEN

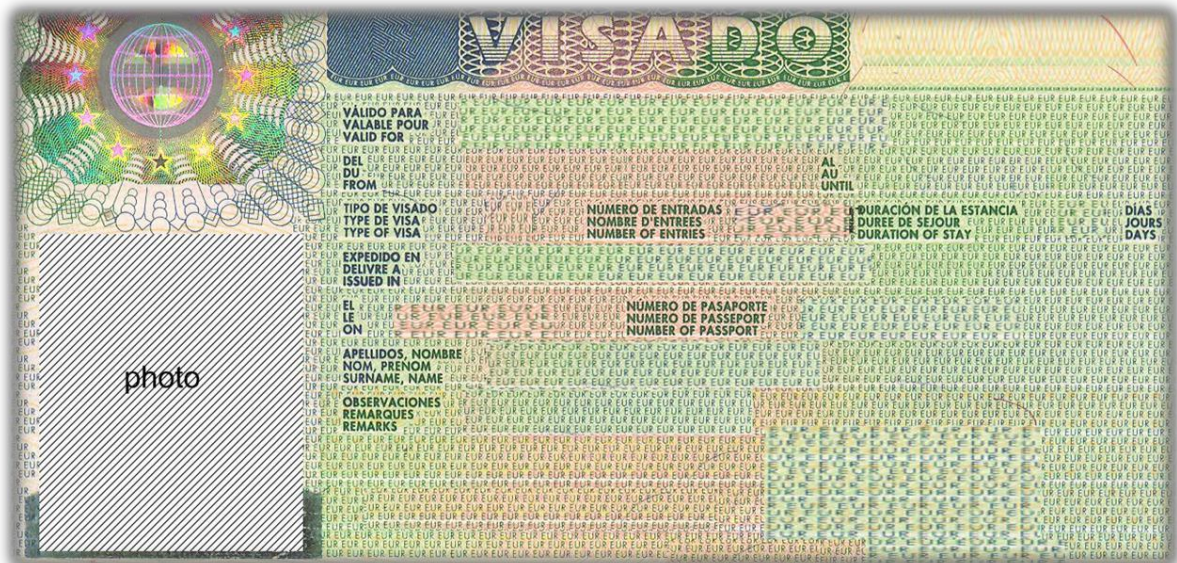


ESPACIO SCHENGEN

ESTADOS	
	1. AUSTRIA
	2. BÉLGICA
	3. REPUBLICA CHECA
	4. DINMARCA
	5. ESTONIA
	6. FINLANDIA
	7. FRANCIA
	8. ALEMANIA
	9. GRECIA
	10. HUNGRIA
	11. ISLANDIA
	12. ITALIA
	13. LETONIA
	14. LIECHTENSTEIN
	15. LITUANIA
	16. LUXEMBURGO
	17. MALTA
	18. PAISES BAJOS
	19. NORUEGA
	20. POLONIA
	21. PORTUGAL
	22. ESLOVAQUIA
	23. ESLOVENIA
	24. ESPAÑA
	25. SUECIA
	26. SUIZA

Nota: Tomado de Tripadvisor, (2019).

MODELO DE VISA SCHENGEN



15. Visa Schengen

15.1. INFORMACIÓN GENERAL

Si desea realizar un viaje hasta un lapso de tiempo no superior a 90 días sin intenciones de trabajar se debe solicitar el visado Schengen. El trámite respectivo se inicia en el consulado del país de mayor permanencia, independientemente del país de primera entrada del grupo "Schengen". En caso de no haber un país de mayor permanencia, la solicitud se presenta en el consulado del país de la primera entrada ([Schengen visa info, 2018](#)).

Los ciudadanos que necesitan visa (de tránsito aeroportuario) para uno o solamente algunos países "Schengen" deben solicitar su visa en el consulado cuyo país requiere visa ([Schengen visa info, 2018](#)).

El costo de la visa que se cancela por adelantado y varía entre 35 y 50 euros dependiendo del consulado ([Schengen visa info, 2018](#)).

El trámite del visado puede tomar alrededor de 15 días a partir del momento que se ha entregado toda la documentación necesaria ([Schengen visa info, 2018](#)).

Para comprobar el regreso a Ecuador se solicita demostrar los vínculos con el país. Por ejemplo, con el acta de matrimonio, partida de nacimiento de los hijos, bienes como casa, automóvil, empresa ([Schengen visa info, 2018](#)).

15.2. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE VISADO

1. Presentarse en persona.
2. Solicitud de visa debidamente llenada y firmada, y acompañada de la respectiva fotografía.
3. Fotos tamaño pasaporte con fondo blanco mate.
4. Pasaporte o documento de viaje (y copia) aceptado por todos los países "Schengen", cuya validez debe exceder la fecha de expiración de la visa con por lo menos tres meses, y una copia.

5. Cédula de ciudadanía y copia de ella.
6. Reservación de hotel o paquete turístico confirmado o invitación de una empresa / institución de un país "Schengen" o invitación para alojamiento en familia particular.
7. Itinerario con reservaciones confirmadas de ida y regreso más una copia del mismo.
8. Comprobantes de solvencia económica o de propiedades que aseguren el regreso que pueden ser solicitados (original y copia). En caso de menores de edad comprobantes de solvencia económica de los padres/el padre/tutor(a) de quien depende.
9. Certificado de trabajo.
10. Certificado bancario y estados de cuenta de los últimos 6 meses
11. Matricula o certificado de colegio, universidad o instituto de estudio en caso de estudiantes.
12. Original y copia de Póliza de Seguro Internacional válida en todos los países Schengen por el tiempo que dure el viaje.
13. En el caso de menores de edad se necesita autorización de viaje notariada y legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores si no viajan acompañados por ambos padres (original y copia).

([Schengen visa info, 2018](#)).

15.3. CONSULADO Y CONTACTOS

Para obtener la visa Schengen se debe asistir al consulado de España en Quito que se encuentra en la calle la Pinta E4-412 y Amazonas. Apartado de Correos: 17-07-9322., La Pinta E4-412.

Horario de atención de lunes a jueves 08:00 am-13:00 pm

Teléfono de contacto (02) 255-5733.

VISA A ESTADOS UNIDOS



ESTADOS UNIDOS

CAPITAL	WASHINGTON D.C.
IDIOMA NACIONAL	INGLÉS
MONEDA	DÓLAR ESTADOUNIDENSE
DESTINOS MAS COTIZADOS EN EL PAÍS	<ol style="list-style-type: none">1. NUEVA YORK2. SEATTLE3. BOSTON4. CAYO HUESO5. WASHINGTON D.C.6. MIAMI BEACH7. HAWÁI8. SAN FRANCISCO9. NUEVA ORLEANS10. CHICAGO11. ORLANDO12. LAS VEGAS13. LOS ÁNGELES14. SAN DIEGO

Nota: Tomado de Tripadvisor, (2019).

MODELO DE VISA A ESTADOS UNIDOS



16. Visa Estados Unidos

Al ser el tipo de visa más común que solicitan los ecuatorianos, el siguiente se mostrará paso por paso en el proceso de solicitud de la visa americana.

Para poder comenzar con el proceso de visado americano se debe ingresar a la página oficial <https://ceac.state.gov/genniv/> y escoger la opción DS-160, Online Nonimmigrant Visa Application.

16.1. PÁGINA OFICIAL



Ilustración 78 Página principal

Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

Para empezar una aplicación. Se selecciona el país donde se hará la solicitud de la visa y se ingresa el código mostrado en la pantalla.

16.2. COMENZAR UNA APLICACIÓN

Tooltip Language: English [View Tool Tip Help]
Most of this application has been translated. To see the translation point your mouse over any sentence on the page.

Welcome!

On this website, you can apply for a U.S. nonimmigrant visa. Filling out the application on our site is the first step in the process. After you submit your application, you can move on to the next steps, such as signing up for an interview.

Important: Before You Start

1. [Learn about Types of Visas](#)
2. [List of Documents and Information you will need](#)
3. [Browser Requirements](#)
4. [How to complete the application](#)

Other people can assist you with your visa application. Note that under U.S. law (22 C.F.R. 41.103) you must electronically sign and submit your own application unless you qualify for an exemption. Even if someone else helped you complete the application, you (the applicant) must click the "Sign Application" button, or your application may not be accepted.

****Please be patient as you use this form. Download times may vary depending on your internet connection speed.****

Get Started

Select a location where you will be applying for this visa
- SELECT ONE -

Enter the code as shown:
[Image of NXP logo]

Select a location and make sure you have the documents and information you will need.
START AN APPLICATION

Select a location then select an application that you previously saved on your computer.
UPLOAD AN APPLICATION

You will be asked for your application ID and answer a security question.
RETRIEVE AN APPLICATION

Additional Information

PAÍS DESDE DONDE SE APLICA

INGRESAR CODIGO

COMENZAR APLICACIÓN

RETOMAR APLICACIÓN

Ilustración 79 Comenzar una aplicación

Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

Si se quiere volver a un formulario que se ha empezado, se debe ingresar a la opción de recuperar una aplicación donde se le solicitará el ID entregado al inicio del proceso.

16.3. CÓDIGO DE APLICACIÓN

U.S. DEPARTMENT of STATE
CONSULAR ELECTRONIC APPLICATION CENTER

Online Nonimmigrant Visa Application (DS-160)

Retrieve a DS-160 Application

Your Application ID is:

Retrieve Application Cancel

ID DE APLICACIÓN

Ilustración 80 Código de aplicación

Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

A continuación, se desplegarán preguntas de seguridad que solicitarán el ingreso de datos previamente dados por los solicitantes.

16.4. PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Travel Companions

Previous U.S. Travel

U.S. Contact

Family

Work / Education / Training

Security and Background

Security Questions

First 5 letters of Surname Year of Birth

What is the given name of your mother's mother?

Retrieve Application Cancel

PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Ilustración 81 Preguntas de seguridad

Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

La primera parte del formulario consta de preguntas simples como los apellidos, nombres y el sexo del solicitante.

Las siguientes preguntas que continúan en el formulario son datos generales tales como la fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y el estado civil del postulante.

16.5. INFORMACIÓN BÁSICA DEL APLICANTE

Formulario de información básica del aplicante:

- Name Provided:
- Full Name in Native Language:
- Other Names Used:
- Telecode Name Used:
- Sex:
- Marital Status:
- Date of Birth:
- Place of Birth:
- Country/Region of Origin (Nationality):
- Do you hold or have you held any nationality other than the one indicated above on nationality?
- Are you a permanent resident of a country/region other than your country/region of origin (nationality) above?
- National Identification Number:
- U.S. Social Security Number:
- U.S. Taxpayer ID Number:
- Home Address:
- City:
- State/Province:
- Postal Zone/ZIP Code:
- Country/Region:

DATOS PERSONALES DEL APLICANTE

Ilustración 82 Información básica del aplicante
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

Se llenan a continuación campos referentes al domicilio del postulante.

Las preguntas de información personal incluyen la nacionalidad y el número de pasaporte. La información del pasaporte es de gran importancia ya que es el único documento legal con el que se presentará el día de la cita en el consulado, así pues, todos los campos deben ser llenados correctamente.

16.6. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y PASAPORTE

Same Mailing Address?
Primary Phone Number:
Secondary Phone Number:
Work Phone Number:
Email Address:
Passport/Travel Document Type:
Passport/Travel Document Number:
Passport Book Number:
Country/Authority that Issued Passport/Travel Document:
City Where Issued:
State/Province Where Issued:
Country/Region Where Issued:
Issuance Date:
Expiration Date:
Have you ever lost a passport or had one stolen?

Ilustración 83 Información de contacto y pasaporte
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

La información sobre los motivos de viaje y el tipo de visa que se desean obtener se llenan a continuación. Se detalla además el tiempo de estadía en Estados Unidos y la persona que pagará durante el tiempo de estadía.

Además, se detalla si otra u otras personas viajarían con el postulante.

Al llenar el siguiente campo, se ingresan los datos de la o las personas que lo acompañaran en el viaje y su relación con ellos.

16.7. INFORMACIÓN SOBRE EL VIAJE



Travel Information

The List of Purposes of Trip to the U.S.

Purpose of Trip to the U.S. (1):

Specify:

Intended Date of Arrival:

Intended Length of Stay in U.S.:

Address where you will stay in the U.S.:

City, State, Postal/Zip Code:

Person/Entity Paying for Your Trip:

Are there other persons traveling with you?

Are you traveling as part of a group or organization?

Persons Traveling with You:

Name (1):

Relationship to You:

Have you ever been in the U.S.?

Have you ever been issued a U.S. visa?

Have you ever been refused a U.S. Visa, or been refused admission to the United States, or withdrawn your application for admission at the port of entry?

Explain:

Has anyone ever filed an immigrant petition on your behalf with the United States Citizenship and Immigration Services?

Ilustración 84 Información sobre el viaje

Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

La siguiente pregunta que se muestra es si ha estado previamente en Estados Unidos. De ser afirmativa la respuesta, se desplegarán nuevos campos y se responderá el lugar exacto y las fechas en las que se ha viajado.

A continuación, se solicitará la información de contacto de a donde se llegará en Estados Unidos. Si forma parte de un grupo o llegara a la residencia de un familiar o amigo, se pide especificar.

16.8. INFORMACIÓN DE CONTACTO EN ESTADOS UNIDOS



The diagram shows a vertical list of form fields for 'U.S. Contact Information'. A grey arrow points from a callout box to the title. The fields are: Contact Person Name in the U.S., Organization Name in the U.S., Relationship to You, U.S. Contact Address, Phone Number, and Email Address.

U.S. Contact Information

Contact Person Name in the U.S.:

Organization Name in the U.S.:

Relationship to You:

U.S. Contact Address:

Phone Number:

Email Address:

INFORMACIÓN DE CONTACTO EN U.S

Ilustración 85 Información de contacto en Estados Unidos
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

La información familiar se solicita a continuación, los datos de los padres, nombres completos, fechas de nacimiento, el estado civil y si se encuentran o no en Estados Unidos.

Si la respuesta a esta última pregunta es afirmativa se desplegarán nuevas opciones donde se responderá si se encuentran de forma legal o ilegal.

16.9. INFORMACIÓN FAMILIAR

Family Information

Father's Surnames:

Father's Given Names:

Father's Date of Birth:

Is your father in the U.S.?

Status:

Mother's Surnames:

Mother's Given Names:

Mother's Date of Birth:

Is your mother in the U.S.?

Status:

Do you have any immediate relatives, not including parents in the U.S.?

Do you have any other relatives in the United States?

Ilustración 86 Información familiar

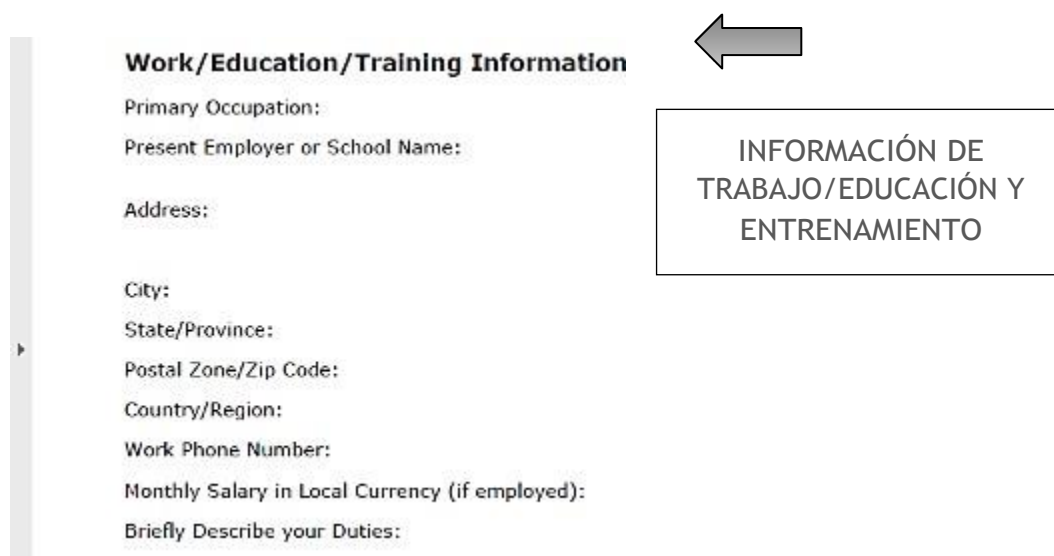
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

Los datos sobre en donde recibió el postulante su educación, donde trabaja y si tiene títulos adicionales son de gran importancia ya que con esto se demostrará si posee o no la capacidad de pagar por su viaje y si es o no una persona solvente en su país.

Es importante colocar las fechas exactas del inicio y terminó de los estudios, así como de las fechas de inicio y fin en el área laboral.

De haber tenido uno o más empleos en el pasado se debe especificar; por último, se debe llenar un campo donde se describa brevemente las funciones que se desempeña en el trabajo y el monto total que gana.

16.10. INFORMACIÓN DE TRABAJO/EDUCACIÓN/ENTRENAMIENTO



Work/Education/Training Information

Primary Occupation:

Present Employer or School Name:

Address:

City:

State/Province:

Postal Zone/Zip Code:

Country/Region:

Work Phone Number:

Monthly Salary in Local Currency (if employed):

Briefly Describe your Duties:

INFORMACIÓN DE TRABAJO/EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Ilustración 87 Información de trabajo/ Educación/ Entrenamiento
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

16.11. PREGUNTAS DE SEGURIDAD

Las últimas preguntas que se presentan son todas sobre uso de drogas, abuso de alcohol, infracciones leves o graves, actos terroristas, lavado de dinero, etc.

Security and Background Information

Do you have a communicable disease of public health significance? (Communicable diseases of public significance include chancroid, gonorrhea, granuloma inguinale, infectious leprosy, lymphogranuloma venereum, infectious stage syphilis, active tuberculosis, and others diseases as determined by the Department of Health and Human Services.)

Do you have a mental or physical disorder that poses or is likely to pose a threat to the safety or welfare of yourself or others?

Are you or have you ever been a drug abuser or addict?

Ilustración 88 Preguntas de seguridad
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

Como último paso antes de enviar el formulario a revisión final, se debe ingresar la foto correspondiente del aplicante. La foto debe ser de tamaño pasaporte.

16.12. CONFIRMACIÓN DEL DS-160

Como último paso solo queda la revisión de todos los campos llenados con anterioridad; si todo es correcto se envía y a continuación se mostrará la hoja de confirmación del DS-160 que deberá ser impresa y será el documento principal junto con dos fotografías y el pasaporte vigente el día de la cita en el consulado.

The image shows a confirmation page from the U.S. Department of State. At the top, it says "U.S. DEPARTMENT of STATE" and "CONSULAR ELECTRONIC APPLICATION CENTER". Below this, it says "Online Nonimmigrant Visa Application (DS-160)". A large arrow points down to a "Confirmation" section. To the right of the arrow is a barcode with the text "AA00 LE8" below it. The "Confirmation" section contains the following text: "Esto confirma la entrega/envío de su solicitud para la visa de no-inmigrante". Below this is a table with the following information:

Nombre proporcionado	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	CUENCA, ECUADOR
Género	Female
Nacionalidad	ECUADOR
Número de pasaporte	
Motivo del viaje	BUSINESS/PERSONAL (B1/B2)
Solicitud terminada el día	20 SEP 2018
Número de confirmación	AA00 LE8

To the right of the table, it says "Lugar seleccionado:" followed by the address: "GYQ Consulado General de los Estados Unidos de América Calle Santa Ana y Av. José Rodríguez Bonín Sector San Eduardo Guayaquil, Ecuador". At the bottom right, it says "Version 01.05.02". At the bottom left, in red text, it says "ESTA NO ES UNA VISA".

Ilustración 89 Confirmacion del DS-160
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

17. Programar una Cita para la Visa Americana

Para solicitar a cita de una visa americana se ingresa a <https://ais.usvisa-info.com> y se selecciona la opción continuar.

17.1. PÁGINA PRINCIPAL DEL CONSULADO



Ilustración 90 Página principal del consulado
Nota: Tomado de U.S Department of State (2018)

17.2. CREAR UNA CUENTA

Para solicitar una cita en el consulado, se selecciona en la opción crear una cuenta nueva donde se ingresarán los nuevos datos del postulante.

The image shows a web interface for the U.S. Visa Appointment Service. The header is blue with the text "Iniciar sesión o crear una cuenta". The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Iniciar sesión" and contains a login form with fields for "Correo electrónico*" and "Contraseña*", a checkbox for "He leído y comprendido la Privacy Policy", and a CAPTCHA box with the text "No soy un robot". A green "Iniciar sesión" button is at the bottom. The right column is titled "Crear una cuenta nueva" and contains a green "Crear una cuenta" button. A grey arrow points from a white box labeled "CREAR UNA CUENTA" to the "Crear una cuenta" button.

Ilustración 91 Crear una cuenta nueva

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.3. CONFIRMACIÓN DE DATOS DEL POSTULANTE

Se ingresan los nuevos datos del solicitante: nombres, apellidos, número de pasaporte, país de origen, el número del DS-160 que se otorgó al iniciar con el formulario de aplicación, el tipo de visa que desea obtener, fecha de nacimiento del postulante, sexo, número de teléfono, correo electrónico, finalmente se aceptan los términos y condiciones y se responden las dos últimas preguntas de acuerdo a la condición del aplicante.

Se visualiza entonces en una nueva pantalla los datos correctamente ingresados para que se revisen nuevamente.

¿Es este tipo de visa el adecuado para su viaje?

La elección de una clase de visa incorrecta puede perjudicar el proceso de solicitud.

Nombre completo:

Fecha de nacimiento:

Número de pasaporte:

Número DS-160: **AA00** **LYC**

Tipo de Visa: **B1/B2 Negocios y turismo (visitante temporal)**

DATOS
DETALLADOS
DEL
POSTULANTE



Sí

No

Ilustración 92 Confirmación de datos del postulante

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

A continuación, se muestran dos opciones que obligatoriamente deben llenarse para continuar con el proceso.

17.4. CAMPOS OBLIGATORIOS A LLENAR

Marque todas las condiciones que apliquen

☐ En los últimos 6 meses, a solicitud de visa en la misma categoría que está solicitando.

☐ Ninguno de los anteriores es aplicable

Cerrar Confirmar

le ha sido rechazada una

Ilustración 93 Campos obligatorios a llenar

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.5. AGREGAR NUEVO SOLICITANTE

De ser el caso, se pueden ingresar nuevos nombres de solicitantes; caso contrario el proceso continúa directamente con el servicio de mensajería para la entrega de documentos una vez terminado el proceso.

Desea agregar a otro solicitante?

Sí No

Ilustración 94 Agregar nuevo solicitante

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.6. SERVICIO DE MENSAJERÍA

En el siguiente espacio, se debe ingresar los datos del servicio de mensajería; donde se retirarán los documentos y el nombre de la persona autorizada para retirarlos.

The screenshot shows a five-step process bar at the top: 1. Información del solicitante (green checkmark), 2. Servicio de mensajería (red exclamation mark), 3. Pago, 4. Programar, and 5. Instrucciones. Below the bar is an information box with a blue 'i' icon containing the following text: 'Su tasa de visa incluye la devolución de sus documentos a una sucursal del servicio de correo. Se puede solicitar la entrega a una dirección personal o comercial por un cargo adicional. Tendrá la opción de actualizar la entrega al final del proceso de programación. Seleccione un centro del servicio de mensajería para la devolución de sus documentos.' Below this is a form with a dropdown menu labeled 'Lugar de retiro del servicio de mensajería de documentos (sin cargo adicional)' with 'Seleccione' as the current selection. Below the dropdown is a text input field labeled 'Nombre de la persona autorizada para retirar sus documentos*'. To the right of the dropdown is a grey arrow pointing left towards a box labeled 'MENSAJERÍA'. At the bottom right are two buttons: 'Cancelar' (grey) and 'Continuar' (green). A 'Windows' logo is partially visible on the far right.

Ilustración 95 Servicio de mensajería

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.7. FORMA DE PAGO

La forma de pago va a variar dependiendo de lo solicitado por el aplicante; existente solo dos formas de pago; mediante efectivo en Servipagos y mediante Tarjeta de Crédito (Visa o MasterCard). Cuando se hace el pago por efectivo, se puede programar la cita dentro de las ocho horas siguientes ya que se debe esperar que se efectivice la transacción. Si se cancela con tarjeta de crédito la cita se agenda de forma inmediata.

Información del solicitante
 Servicio de mensajería
 Pago
 Programar
 Instrucciones

Su solicitud requiere el pago de 2 en concepto de tasas de solicitud de visa (MRV) de Estados Unidos.

Información sobre tasas MRV
[Información sobre aranceles](#)

Servicio	Cantidad	Importe
\$160 de tasas MRV	2	\$320.00 USD
Total	2	\$320.00 USD

Primeras citas disponibles

Guayaquil	22 octubre, 2018
Quito	19 septiembre, 2018

☐ Pago en efectivo: 320.00 USD
 ☐ Pago con tarjeta de crédito: 320.00 USD

Cerrar Continuar

Ilustración 96 Forma de pago

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.8. INSTRUCCIONES PARA REALIZAR EL PAGO EN EFECTIVO

Para realizar el pago en efectivo se debe cancelar el monto de 160 USD de la tasa consular en las oficinas de Servipagos. Una vez realizado el pago, se efectivizará en la página del consulado dentro de cuatro a ocho horas a partir de la hora de cancelación. A partir de eso, se puede agendar una cita en el consulado americano de la ciudad de Quito o Guayaquil.

Sin embargo, si el pago se realiza con tarjeta de crédito (Visa o Mastercard) se puede agendar la cita de forma inmediata.

U.S. Visa Application Fee (MRV) Cash Payment Instructions



This payment method only supports cash payments at a local branch of Servipagos. Failure to follow these instructions will result in delays to your United States visa application. Print a copy of these instructions and bring the payment instructions with you to the bank branch.

Bank Cash Payment Instructions

1. You must pay this visa fee on or before 2018-09-09. If you have missed this date, you must sign into our system and generate a new version of this instruction page.
2. You must pay exactly 320.00 USD.
3. Do not use this payment slip to pay the amount indicated more than once.
4. Your Payment Identification Number (PIN) is 6823833630.
5. Make a bank deposit using the following information:

Payment Identification Number (PIN): 6823833630
Amount: 320.00 USD
Account Number: 82468781
Account Name: CITIBANK NA LONDON MRV

6. Save a copy of your payment receipt as confirmation of your payment.

You will receive an automated email once your funds are confirmed in our account. This can take up to two business days.

CSRA collects Visa Fees on behalf of U.S. Department of State. This visa application fee is valid for one year from the payment date and may be used for U.S. visa applications in Ecuador only. MRV fee payments are non-refundable and non-transferable. If you encounter any problems with your payment or have not received a confirmation email after 2 business days, please notify CSRA at: https://ais.usvisa-info.com/en-EC/information/contact_us.

LLENADO DE LA PAPELETA DE DEPÓSITO DE SERVIPAGOS

SpeedCollect CITIBANK N.A. Sucursal Ecuador **citi**

CITIBANK N.A., London - MRV Fee Collection A/C

C

A

CUENTA N° 0082468781

Código 6823833630

COLL NAME CITIBANK NA LONDON MRV

N° 6823833630

NOMBRE DEL DEPOSITANTE

DIRECCIÓN DEL DEPOSITANTE

C.I. O R.C. DEL DEPOSITANTE

UBICAR Y FECHAR EL DEPÓSITO

EFECTIVO

Denominación	Valor
100.00	
50.00	
20.00	
10.00	
5.00	
1.00	
0.50	
0.25	
0.10	
0.05	
0.02	
0.01	
TOTAL EFECTIVO \$	320.00 USD

B

Declaro que todos los valores que entregué en depósito, ingresaron a garantía al Banco, para ser entregados a las autoridades competentes, autorizo al Banco a entregar toda la información que las autoridades competentes puedan requerir para verificar esta información a la CSRA, N.A. Sucursal Ecuador de modo de garantizar la validez de esta información.

Las obligaciones derivadas del depósito están sujetas a la jurisdicción y leyes del Ecuador y las condiciones establecidas en el contrato de cuenta corriente.

Ilustración 97 Instrucciones para realizar el pago en efectivo
Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.9. FIN DEL PROCESO

Una vez terminado el proceso se despliega un mensaje diciendo que la cita se ha programado con éxito.

Usted ha programado exitosamente su cita de visa. El retorno estándar de los documentos de su solicitud de visa está incluido sin cargo extra



Nosotros ofrecemos servicio de entrega **premium** con un **pago adicional**. Le gustaría conocer más acerca de la opción premium de servicios de entrega?

No gracias

Más información

Ilustración 98 Fin del proceso

Nota: Tomado de Official U.S. Department of State Visa Appointment Service (2018)

17.10. CONSULADO Y CONTACTOS

Para obtener la visa a Estados Unidos existen dos consulados en Ecuador a los cuales se puede asistir.

En Guayaquil en la calle Santa Ana y Av. Jose Rodriguez Bonin, Sector San Eduardo.

Horario de atención lunes a viernes 08:00 am-17:00 pm

Teléfono de contacto (04) 371-7000

En Quito en la Av. Avigiras, Av. Eloy Alfaro E12-170.

Horario de atención lunes a viernes 08:00 am-17:00 pm

Teléfono de contacto (02) 398-5000

VISA A CANADA



CANADÁ

CAPITAL	OTTAWA
IDIOMA NACIONAL	INGLÉS/FRANCÉS
MONEDA	DÓLAR CANADIENSE
DESTINOS MAS COTIZADOS EN EL PAÍS	<ol style="list-style-type: none"> 1. VANCOUVER 2. BANFF 3. WHISTLER 4. CALGARY 5. VICTORIA 6. OTTAWA 7. CATARATAS DEL NIÁGARA 8. CIUDAD DE QUEBEC 9. MONTREAL 10. TORONTO

Nota: Tomado de Tripadvisor, (2019).

MODELO DE VISA A CANADA



18. Visa a Canadá

Para ingresar a Canadá los ecuatorianos necesitamos de la visa canadiense, para ello existen algunos requisitos obligatorios para presentarse detallados en la página web oficial del Gobierno de Canadá <https://www.canada.ca>

18.1. REQUISITOS PARA APLICAR A LA VISA

1. Llenar los formularios con los datos y la información personal de cada solicitante:
 - Solicitud de Visa (IMM 5257).
 - Formulario de Información Familiar (IMM 5645).
2. Revisar que la información de toda la documentación sea correcta antes de subir en los formatos requeridos a la plataforma en línea, ya que una vez enviados no pueden modificarse.
3. Realizar una cotización de un itinerario aéreo con las fechas tentativas de viaje.
4. Se solicita redactar una carta dirigida al consulado detallando los motivos por los cuales se desea viajar a Canadá.
5. Realizar los pagos respectivos a la tasa consular a la Embajada de Canadá.

(Government of Canada, 2018).

18.2. DOCUMENTOS QUE SOLICITA LA AGENCIA DE VIAJES PARA EL TRÁMITE DE VISA

1. Una fotografía tamaño pasaporte por cada solicitante.
2. Costo de la Visa: 100 dólares canadienses equivalente a 90 dólares americanos por persona (el valor no incluye el costo de salida de capitales) ya que el pago es en línea en la página web de la Embajada. Mediante tarjeta de crédito (MasterCard / Visa / American Express).
3. El trámite de la visa toma aproximadamente quince días hasta obtener una respuesta por parte del consulado.

4. Uno de los requisitos indispensables es el pasaporte con vigencia mínima de 6 meses. Además, es importante adjuntar todos los pasaportes anteriores, para mostrar su historial de viajes.
5. Si no reside en el país del cual es ciudadano, es necesario adjuntar un permiso de trabajo o permiso de estancia temporal.
6. Comprobante de solvencia económica adjuntando certificados bancarios y copias de los 3 últimos estados de cuentas, ya sea corriente, de ahorros o pólizas.
7. Otros documentos adicionales pertinentes (RUC, RISE, última declaración anual o las tres últimas declaraciones mensuales, pagos de predios para bienes inmuebles, certificados de inversiones, etc.)
8. Si los costos del viaje no están siendo cancelados por el solicitante se debe indicar de qué forma se está financiando presentando justificantes tales como: estados de cuentas bancarias de padres (en el caso de vivir con ellos), carta del empleador que cubra los gastos y comprobante de empleo (si se cuenta con un empleo); y documentos financieros del anfitrión en Canadá (de ser el caso).
9. Indicar el propósito del viaje: Carta dirigida al Consulado según sea su propósito de viaje.
10. Certificado de trabajo que otorgue permiso para ausentarse.
11. Si se planea visitar a un amigo y(o) familiar, se debe presentar una carta de invitación.
12. Reserva aérea, hotelera, crucero o tour, según sea el caso.
13. Para menores de edad, una carta que autorice la salida del menor del país para viajar a Canadá, en la que se indique el destino y duración de la estancia en Canadá.

(Government of Canada, 2018).

18.3. CONSULADO Y CONTACTOS

Para obtener la visa a Canadá existen dos consulados en Ecuador a los cuales se puede asistir.

En la ciudad de Quito la dirección es Av. Amazonas.

Horario de atención de lunes a jueves de 09:00 am-12:00 pm

Teléfono de contacto (02) 245-5499

En la ciudad de Guayaquil en la Av. Francisco de Orellana 234.

Teléfono de contacto (04) 263-1109 ext. 101

19. Seguros de viaje

Para que un agente de viajes cotice y venda un seguro de viajes se trabaja mediante mayorista; sin embargo, se puede ingresar a una página web de la aseguradora con el usuario y contraseña de agente de viajes asignado.

Existen varias aseguradoras. Para mostrar cómo utilizarlas se ha tomado como ejemplo tres empresas para una explicación más completa sobre uso de las mismas. Se han tomado estas referencias ya que, son los propios agentes de viaje quienes han sugerido hacerlo.



20. SEGURVIAJE

20.1. PÁGINA DE INICIO DE AGENTE DE VIAJES

En la página de **Segurviaje** se despliega un cuadro donde se inicia sesión mediante el usuario de agente de viajes. Gracias a este usuario se puede obtener beneficios exclusivos que no puede tener un pasajero que entra a la página sin asesoría de una agencia.



Ilustración 99 Página de inicio para agente de viajes
Nota: Tomado de Segurviaje (2018)

20.2. CREAR UNA CUENTA

Si no se encuentra registrado el usuario debe registrarse mediante un cuestionario de preguntas.

Complete sus datos
Realice el cumplimiento del Registro para ser uno de nuestros Afiliados.
Nos contactaremos con usted lo antes posible para mayores detalles.

Registro - Información de la Empresa

Tipo: Propietario

Nombre Tarifa: Nombre Empresa:

CURP: COD. EMERATUT: DATA:

CP: Filiación:

Nombre: Compañero: Regin:

Apellido: Puesto: Ciudad:

Teléfono: Fax:

Banco: Acreditado:

Urbano:

Ilustración 100 Completar datos y crear cuenta
Nota: Tomado de Segurviaje (2018)

20.3. DATOS PARA COTIZAR

Se ingresa a la página principal donde se solicita llenar los datos de quien hará uso del servicio (una o más personas). Se llenan los campos con la fecha de salida y retorno, el origen y destino de viaje, y si es una persona mayor a 70 años la que hará uso del servicio (especificar de ser necesario).

segurviaje
MAPFRE solutions

Seleccionar Origen y Destino de Viaje

Salida: Fecha Regreso:

Días de Viaje:

Países de Origen: Países de Destino:

HACER COTIZACIÓN

INFORMACIÓN DE VIAJE

Turismo
Euroschengen
Nacional
Estudio
Business

Más de 25 años ofreciendo asistencia integral al viajero con la mayor red mundial de prestadores.

Ilustración 101 Página de inicio
Nota: Tomado de Segurviaje (2018)

20.4. COTIZAR, DATOS DEL PASAJERO Y PAGO

El primer paso es cotizar, se desplegará una pantalla donde se puede visualizar todos los beneficios con los que contará en usuario durante el viaje, la cobertura y el costo.

Una vez se haya elegido definitivamente el tipo de seguro de viaje que se vaya a adquirir se ingresaran los datos completos del pasajero; nombres completos, origen, destino, números de contacto, dirección de correo electrónico, etc.

Finalmente se deberá ingresar la forma de pago por el monto completo.



Ilustración 102 Cotizar, datos del pasajero y pago
Nota: Tomado de Segurviaje (2018)



BLUE CARD

la forma de viajar seguro

21. BLUECARD

21.1. PÁGINA PRINCIPAL DE AGENTES DE VIAJE

Para ingresar a la página de seguro Bluecard se debe acceder al sitio web <https://www.bluecard.com.ec>. Sin embargo, existe un enlace al que los agentes de viaje ingresan con su ID de oficina y contraseña que les provee la propia empresa de seguros Bluecard. Una vez ingresado el usuario y contraseña se despliega una ventana de datos obligatorios que el agente de viajes debe llenar con la información de su o sus pasajeros.



Ilustración 103 Página principal de agente de viajes
Nota: Tomado de Bluecard (2019)

21.2. CAMPOS OBLIGATORIOS A LLENAR

A continuación, se ingresan datos en los campos obligatorios sobre los pasajeros.

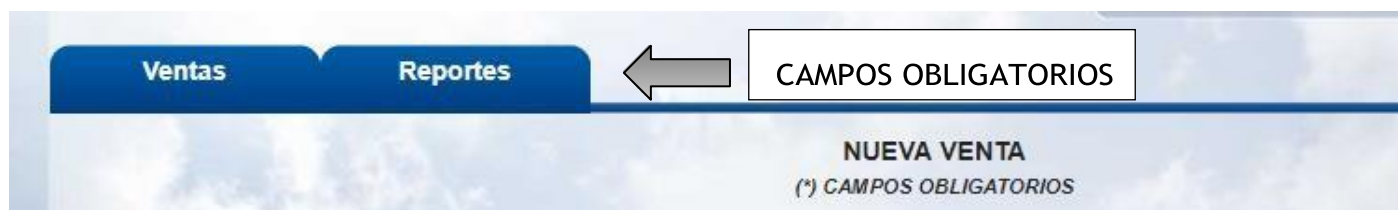


Ilustración 104 Campos obligatorios a llenar
Nota: Tomado de Bluecard (2019)

21.3. DATOS DEL CLIENTE



Datos del Cliente

* Identificación:

* Nombre :

* País de Residencia:

* Fecha de Nacimiento: 

* Teléfono 1:

 Celular:

* Contacto de Emergencia :

*Tipo de Cliente

* Apellido:

* Ciudad

* Dirección:

Teléfono 2:

* Email:

* Teléfono del contacto :

DATOS DEL CLIENTE

Ilustración 105 Datos del cliente
Nota: Tomado de Bluecard (2019)

21.4. DATOS DEL VIAJE



Datos del Producto

* Producto:

Precio:

* Fecha de Salida: 

* Fecha de Retorno: 

* País de Destino:

* Ciudad de Destino:

de Días:

Total de la Venta

Total: USD 0.00

PRODUCTO

VIAJE

VENTA

PAGO

- ☒ Efectivo
- ☐ Tarjeta de Crédito
- ☐ Cheque
- ☐ Transferencia Bancaria

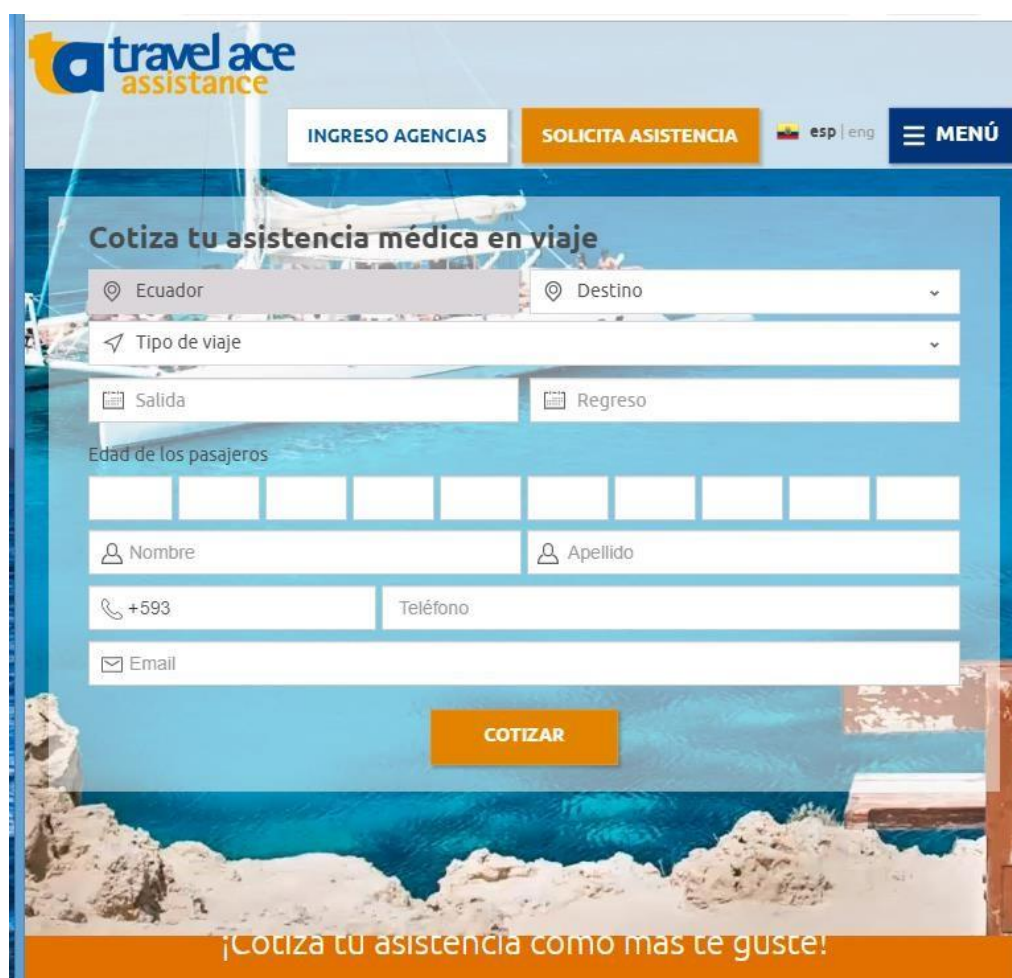
Ilustración 106 Datos de viaje
Nota: Tomado de Bluecard (2019)



22. TRAVEL ACE

Una de las plataformas abiertas para vender seguros de viaje es *Travel Ace Assistance*. Que permite cotizar y vender un seguro de viaje sin la necesidad de un usuario y contraseña de agente de viajes. Sin embargo, existe la opción dentro de la página, pero no es completamente necesaria ya que sin el ingreso de agente de viajes se permite vender libremente y obtener ganancias mediante el cobro de *fee* de servicios que cada agencia de viajes coloca de acuerdo a lo que mejor crea conveniente para la empresa.

22.1. PÁGINA PRINCIPAL



The screenshot displays the main page of the Travel Ace Assistance website. At the top, the logo "travel ace assistance" is visible on the left. To its right are two buttons: "INGRESO AGENCIAS" and "SOLICITA ASISTENCIA". Further right are language options "esp | eng" and a "MENÚ" button. The main heading is "Cotiza tu asistencia médica en viaje". Below this is a form with several fields: "Ecuador" (with a location pin icon) and "Destino" (with a dropdown arrow), "Tipo de viaje" (with a dropdown arrow), "Salida" (with a calendar icon) and "Regreso" (with a calendar icon), "Edad de los pasajeros" (with a row of ten input boxes), "Nombre" and "Apellido" (with person icons), a phone number field starting with "+593" and a "Teléfono" field, and an "Email" field. A large orange "COTIZAR" button is positioned below the form. At the bottom of the page, a banner reads "¡Cotiza tu asistencia como mas te guste!".

Ilustración 107 Página principal

Nota: Tomado de Travel Ace Assistance (2019)

22.2. SELECCIÓN DE OPCIONES

Una vez que se llena los campos con los datos de los pasajeros, automáticamente la página selecciona varias opciones que le podrían interesar al cliente, sin embargo, la propia página muestra una alternativa resaltada como la mejor elección para el pasajero.



VENTAS TELEFÓNICAS
1 800 000 149

Excellence Basic Joven	Excellence Plus	Excellence Basic	Europe plus
Asistencia médica en caso de enfermedad USD 100.000	« EL PRODUCTO MÁS ELEGIDO »	Asistencia médica en caso de enfermedad USD 100.000	Asistencia médica en caso de enfermedad EUR 50.000
Asistencia médica en caso de accidente** USD 100.000	Asistencia médica en caso de enfermedad USD 200.000	Asistencia médica en caso de accidente** USD 100.000	Asistencia médica en caso de accidente** EUR 50.000
Asistencia médica en caso de pre-existencia* USD 5.000	Asistencia médica en caso de accidente** USD 200.000	Asistencia médica en caso de pre-existencia* USD 5.000	Asistencia médica en caso de pre-existencia* EUR 500
Medicamentos ambulatorio* USD 2.000	Asistencia médica en caso de pre-existencia* USD 5.000	Medicamentos ambulatorio* USD 2.000	Medicamentos ambulatorio* EUR 1.000
Compensación por pérdida de equipaje suplementaria USD 2.000	Medicamentos ambulatorio* USD 2.200	Compensación por pérdida de equipaje suplementaria USD 2.000	Compensación por pérdida de equipaje complementaria EUR 1.000
PRECIO TOTAL USD 40,00	PRECIO TOTAL USD 85,00	PRECIO TOTAL USD 80,00	PRECIO TOTAL USD 57,00
Seleccionar	Seleccionar	Seleccionar	Seleccionar
Más detalles de la cobertura aquí	Más detalles de la cobertura aquí	Más detalles de la cobertura aquí	Más detalles de la cobertura aquí

Ilustración 108 Selección de opciones

Nota: Tomado de Travel Ace Assistance (2019)

RENTA DE AUTOS



23. Renta de Autos

23.1. PÁGINA PRINCIPAL

Si un pasajero requiere del servicio de renta de autos, existen páginas a las que se puede acceder para cotizar el servicio; sin embargo, pueden utilizarse también páginas web de las mayoristas de turismo.

La plataforma de Despegar.com ofrece el servicio de cotización de autos.

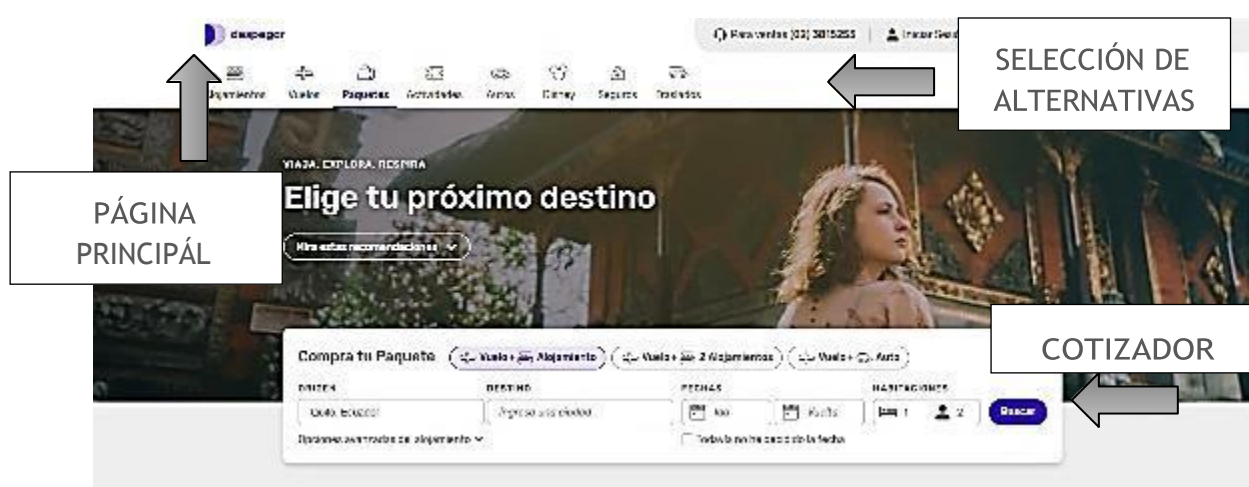


Ilustración 109 Página principal
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

23.2. SELECCIÓN ÍTEM RENTA DE AUTOS

Se selecciona en la barra superior izquierda el ítem *autos* y automáticamente se refleja en la pantalla un cuadro que muestra las opciones para reservar un vehículo y el lugar de retiro del mismo.

Es importante fijar la hora de entrega y de devolución del vehículo y llegar treinta minutos antes de la hora fijada ya que, si no se llega a tiempo se cobrará un día más de servicio.

Ilustración 110 Ítem renta de auto
 Nota: Tomado de despegar.com (2019)

23.3. SELECCIÓN DEL VEHICULO

Una vez seleccionado el destino y los días; la plataforma desplegará una lista de opciones desde económicas hasta costosas. El valor estará sujeto al tipo de vehículo que se desee adquirir; es así que, los valores se mostrarán en un cuadro en la parte lateral derecha con los precios por día.

Todas las categorías de vehículos muestran las características y capacidad del vehículo para que el pasajero lo adquiera en base a sus necesidades.

Ilustración 111 Selección del vehículo
 Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Cuando el auto haya sido seleccionado por el pasajero solamente se mostrará en la pantalla las especificaciones del vehículo; lo que incluye, capacidad y otras características.

23.4. ESPECIFICACIONES DE VEHICULO SELECCIONADO

Se visualizará además el costo por día.

The screenshot shows the 'DETALLES DEL VEHICULO' section on the Despegar.com website. At the top, it displays the location 'Aeropuerto Internacional Borinquen', the dates 'Sábado 12 Oct 2019 11:00 hrs' to 'Lunes 21 Oct 2019 11:00 hrs', and a duration of '9 días'. Below this, a car icon is next to the text 'Nissan - March (o similar)'. A callout box labeled 'DETALLES DEL VEHICULO' points to this section. The main content area is divided into four columns: 'Este auto incluye' (listing 'Garantía Gratis', 'Seguro de responsabilidad civil', and 'Cobertura por daños y robo con manifiesto'), 'Capacidad' (listing '4 personas', '2 voljtas grandes', and '3 voljtas chicas'), 'Características' (listing 'Auto acondicionado', 'Kilometraje limitado', and 'Transmisión Manual'), and 'Detalle de tu compra' (showing 'Precio por día' as 'USD124' and 'Total por 9 días (con impuestos)' as 'USD 1.206', with a 'Comprar' button).

Ilustración 112 Especificaciones de vehiculo seleccionado

Nota: Tomado de despegar.com (2019)

23.5. FORMA DE PAGO

A continuación, se debe completar con la forma de pago.

The screenshot shows the 'FORMA DE PAGO' section on the Despegar.com website. At the top, it says 'despegar' and '« Volver a la página anterior'. Below this, a banner reads '¡Falta poco! Completa tus datos y finaliza tu compra'. The main content area is divided into two sections. The top section, labeled '¿Cómo deseas pagar?', has a callout box labeled 'FORMA DE PAGO' pointing to it. It contains a radio button labeled 'Tarjeta de crédito'. The bottom section, labeled 'Selecciona tu tarjeta', contains a button with a plus sign and the text 'Solo tarjeta de crédito'.

Ilustración 113 Forma de pago

Nota: Tomado de despegar.com (2019)

23.6. QUIÉN CONDUCE EL VEHICULO

Es importante llenar los datos de la persona que va a recibir y devolver el vehículo ya que, de no estarlo, no podrá hacer uso del producto.

La persona que va a recibir el vehículo será quien vaya a conducir. Será responsabilidad del usuario devolverlo en las condiciones en las que fue entregado caso contrario tendrá que cancelar un valor adicional por daños a propiedad.

The screenshot shows a web form titled "¿Quiénes viajan?". It features a prominent purple box with a white information icon and the text "Documentación requerida". Below this, under the heading "Auto", it states: "El conductor deberá presentar una licencia de conducir válida (con antigüedad mínima de dos años) y una tarjeta de crédito internacional a su nombre al momento de retirar el vehículo. Sobre la misma, la rentadora realizará el bloqueo de 424.32 USD correspondiente a la franquicia a modo de garantía." and a link "Ocultar detalle".

Below the purple box is the "Conductor" section, which includes the instruction: "Ten en cuenta que para ser el conductor, la persona debe ser mayor de 25 años". It contains three input fields: "NOMBRES" (placeholder: "Como figura en el documento de viaje"), "APELLIDOS" (placeholder: "Como figura en el documento de viaje"), and "FECHA DE NACIMIENTO" (with dropdowns for "Día", "Mes", and "Año").

Two grey arrows point from external labels to the form: one from "DATOS DEL CONDUCTOR" to the "NOMBRES" field, and another from "INFORMACIÓN ADICIONAL" to the "APELLIDOS" field.

Ilustración 114 Quién conduce el vehículo
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

23.7. ENVIO DEL VOUCHER

Finalmente se solicitan números de contacto en caso de comunicar algo de importancia al pasajero. Además, una dirección de correo electrónico a la que se pueda enviar el voucher.

¿A dónde enviamos tus vouchers?
El email que elijas será fundamental para que gestionas tu reserva y recibas información importante sobre tu viaje.

EMAIL (DONDE RECIBIRÁS TUS VOUCHERS)
Ingresá el email de contacto

CONFIRMA TU EMAIL
Ingresá tu email

☐ **Ofertas exclusivas en tu email**
Quiero recibir las mejores promociones para mi próximo viaje.
Recibiré emails promocionales de Despegar. Para más información consulta las políticas de privacidad.

¿A qué número podemos llamarte?
No te preocupes. Sólo te llamaremos en caso de que tengamos que comunicarte algo importante.

TELÉFONO
Celular

CÓDIGO DE PAÍS
Ecuador (593)

ÁREA **NÚMERO**

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRONICO (Annotated with an arrow pointing to the email input field)

NÚMERO DE CONTACTO (Annotated with an arrow pointing to the phone number input field)

Ilustración 115 Envío de voucher
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Una vez llenos todos los campos previamente solicitados; se muestra el total a pagar, los detalles de la compra, es decir del vehículo que se ha rentado y sus características y finalmente la política de cambios y cancelaciones de ser el caso.

REDES SOCIALES, APLICACIONES MÓVILES Y PLATAFORMAS DE INTERNET



24. Promoción en redes sociales, aplicaciones móviles y plataformas de internet

24.1. REDES SOCIALES Y APLICACIONES MÓVILES

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han revolucionado las formas de entender el marketing en las empresas (Maqueira, Bruque, 2009). Es por ello que la folletería, stands, flyers, entre otros elementos físicos han dejado de impactar en el mercado debido al gran *boom* del internet.

Las redes sociales pueden ser definidas como un entretejido formado por relaciones sociales que, desde los diferentes ámbitos de vida, y con diferente grado de significatividad, vinculan a un individuo con otros (Maqueira, Bruque, 2009).

En los últimos años la implementación de estas nuevas tecnologías ha dado lugar a innovadoras formulas empresariales. Si bien se pueden utilizar estas herramientas de tal forma que se aproveche todo su potencial; solamente si se utilizan de la manera más sencilla posible, causarán mayor impacto que un volante en físico.

Redes sociales como *Instagram, Twitter, Facebook, Snapchat, etc.* son hoy en día herramientas básicas en la promoción y publicidad de cualquier empresa; mucho más dentro del sector turístico. Al ser aplicaciones móviles son mucho más asequibles dentro del mercado, y es bien conocido que lo que una vez se ha publicado en internet, es casi imposible removerlo.

Las agencias de viaje postean no solo en su página de Facebook promociones y publicidad de sus empresas; ahora también utilizan esta herramienta para transmitir en vivo; utilizan Instagram y Snapchat para subir fotos al instante de lo que sucede promocionando tickets aéreos en tarifas promocionales, experiencias de sus clientes, etc. y así, variedad de otras redes sociales que impulsan la promoción en las agencias.

24.2. PLATAFORMAS DE INTERNET

Dentro de las plataformas que ofrece internet hoy en día; se encuentra la plataforma web y aplicación móvil *Despegar.com* que ha tenido un impacto significativo y sus ventas siguen creciendo dentro del sector turístico. Muchas personas han decidido incluso reemplazar a los agentes de viaje por esta aplicación por las grandes facilidades que ofrece.

Si bien es cierto que internet pone a mayor alcance la venta de productos y servicios, jamás esto podrá reemplazar al elemento humano, por ello, los agentes de viaje aseguran que la utilización de internet y las redes sociales debe ir de la mano con el trabajo que hace el personal de counter.



25. Despegar.com

La plataforma web Despegar.com es una de las agencias de viajes en línea más completas del mercado actual donde millones de usuarios ingresan a la plataforma diariamente en busca de paquetes de viajes, hoteles, renta de autos, autobuses, cruceros, entradas a parques temáticos, tours, actividades, servicios complementarios (transfers y seguros de viaje) y principalmente vuelos.



Ilustración 116 Inicio programa de agencias afiliadas

Nota: Tomado de despegar.com (2019)

25.1. PÁGINA PRINCIPAL

Para utilizar la plataforma de Despegar.com se debe ingresar al sitio web y seleccionar la opción Programa de Agencias Afiliadas.

Si alguna persona que ingresa a la plataforma web sin ser agente de viajes puede hacerlo sin ningún problema, pero no contará con ciertos beneficios con los que cuentan los agentes de viajes.



Ilustración 117 Página principal
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

25.2. SELECCIÓN DE OPCIONES

Una vez que se selecciona la opción se debe ingresar la cuenta y la contraseña de la agencia de viajes en la parte superior derecha de la página.

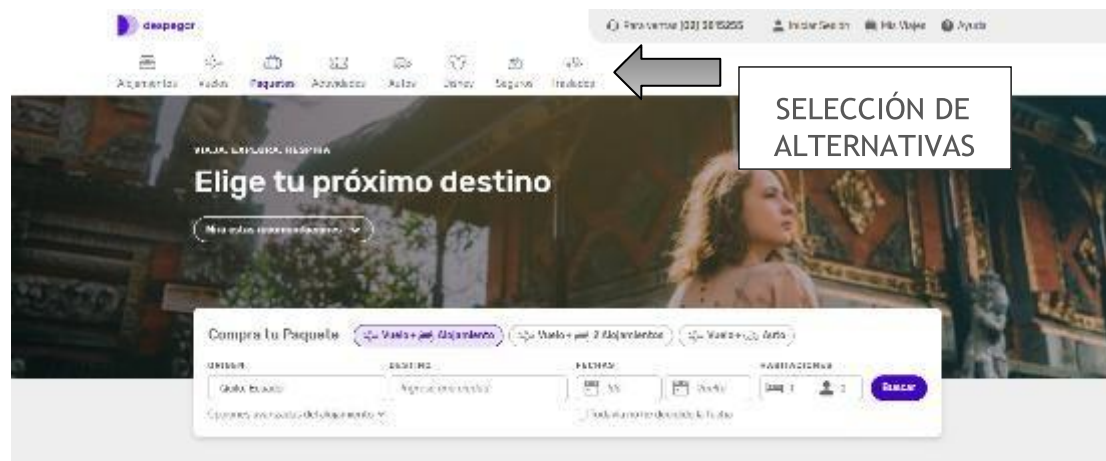


Ilustración 118 Selección de opciones
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Existen tres opciones de cotización que se encuentran en la plataforma de los agentes de viajes; hoteles, vuelos y paquetes.

HOTELES



26. Cotización y venta de hoteles

Al ingresar la opción de hoteles se mostrará el siguiente cuadro donde se deben llenar obligatoriamente todos los campos solicitados.

El diagrama muestra la interfaz de usuario para cotizar hoteles, con los siguientes campos y anotaciones:

- Hoteles**: Título principal de la sección.
- SELECCIÓN DE HOTELES**: Anotación que apunta al campo de destino.
- Destino**: Campo de texto con el valor "Sonesta Hotel Guayaquil, Guayaquil, Ecuador".
- DESTINO: HOTEL/CIUDAD**: Anotación que apunta al campo de destino.
- Entrada**: Campo de fecha con el valor "10-10-2018".
- Salida**: Campo de fecha con el valor "13-10-2018".
- FECHAS DE ENTRADA Y SALIDA**: Anotación que apunta a los campos de entrada y salida.
- Habitaciones**: Campo de selección con el valor "1".
- HABITACIONES**: Anotación que apunta al campo de habitaciones.
- Habitación 1**: Título de la sección de pasajeros.
- Adultos**: Campo de selección con el valor "2".
- Menores**: Campo de selección con el valor "0".
- NÚMERO DE PASAJEROS**: Anotación que apunta a los campos de adultos y menores.
- Markup**: Campo de selección con el valor "Selecione".
- Valor**: Campo de texto vacío.
- VALOR DE MARK-UP**: Anotación que apunta al campo de valor.
- MARK-UP**: Anotación que apunta al campo de markup.

Ilustración 119 Cotizar hoteles

Nota: Tomado de despegar.com (2019)

26.1. SELECCIÓN DEL HOTEL

Para cotizar y vender hoteles en la plataforma se ingresa el hotel en donde se desea hospedar, las fechas de entrada y salida del hotel, el número de personas que van a hospedarse (adultos o niños) y finalmente como se ha ingresado con el ID de la agencia de viajes en la opción de Mark-up veremos reflejado en porcentaje o dólares directamente la ganancia de la agencia.

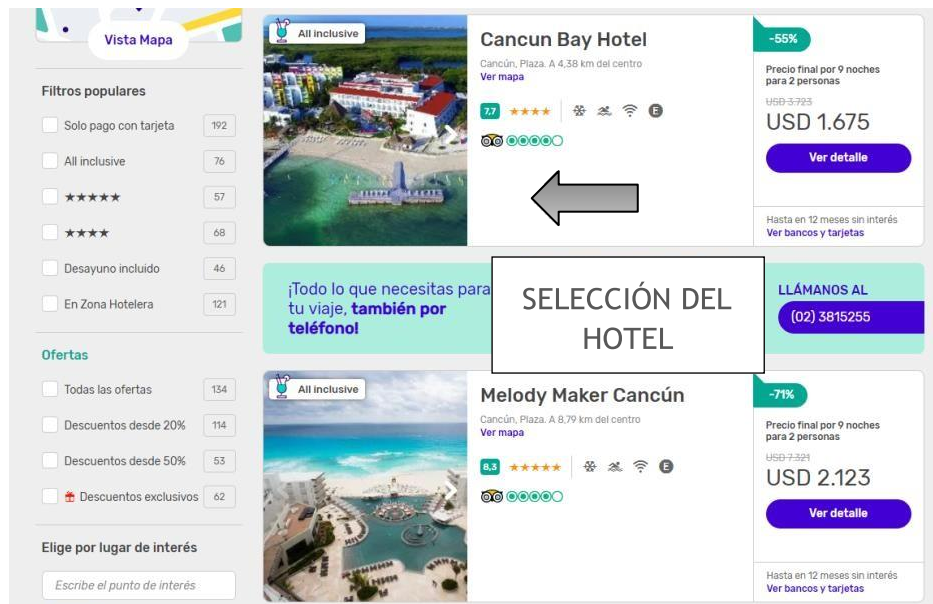


Ilustración 120 Selección del hotel
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

26.2. TIPO DE HABITACIÓN Y DETALLES DE PAGO

En la siguiente pantalla se ven reflejadas las características del hotel que se ha seleccionado.



Ilustración 121 Tipo de habitación y detalles de pago
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

26.3. MODIFICAR PRECIO Y GANANCIA

Finalmente, en la pantalla que se muestra en la parte superior derecha se despliega el detalle del pago, el precio incluido impuestos, tasas y cargos y en la parte inferior la ganancia de la agencia de viajes.

Se ingresa además el nombre del titular de la habitación, es decir el nombre al que está hecha la reserva.

La forma de pago también se detallará a continuación, se puede realizar el pago con las tarjetas de crédito que refleje el sistema, las diferentes tarjetas de crédito pueden variar dependiendo el convenio que se tenga.

Modificar precio y ganancia



Desglose de comisión	←	VALOR DE COMISIÓN	
Comisión			USD 44,09
Gastos administrativos			- USD8,48
Tu ganancia por comisión			\$ 35,61

Desglose de markup	←	VALOR DE MARK-UP	
Markup	20,00 % ↔ \$		74,26
Gastos administrativos			- USD 10,77
Tu ganancia por markup			USD 63,49

¿Quien paga los gastos administrativos? USD 19,25

Son los gastos relacionados con la comisión y el markup.

☐ Los paga el pasajero ☒ Descontarlos de mi ganancia

Tu ganancia total	USD 99,10
--------------------------	------------------

El pasajero paga	USD 476,90
-------------------------	-------------------

↑

VALOR TOTAL A PAGAR

Aceptar Cancelar

Ilustración 122 Modificar precio y ganancia
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

26.4. DETALLES PARA POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y CONDICIONES DE RESERVA

De ser el caso se puede cambiar el valor de Mark-up, si se desea subir o bajar el valor de ganancia de la agencia de viajes se puede realizar el cambio.



Ilustración 123 Detalles para política de cancelación y condiciones de reserva
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

26.5. FORMA DE PAGO, DATOS DE FACTURACIÓN E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Finalmente, ya se podrá visualizar los detalles de la política de cancelación y las condiciones de reserva para que el pasajero considere si desea realizar algún cambio o en su defecto cancelar el viaje.

The image shows a payment form with the following sections and callouts:

- DETALLES DE LA TARJETA DE CRÉDITO:** Points to the credit card details section, which includes:
 - Tarjeta: Visa (dropdown)
 - Número de tarjeta: [Empty input field]
 - Vencimiento: 10 (dropdown) / 2018 (dropdown)
 - Código de Seguridad: [Empty input field]
 - Titular de la tarjeta: [Empty input field]
- DETALLES DE FACTURACIÓN:** Points to the billing information section, which includes:
 - Datos de facturación (Section header)
 - Tipo de contribuyente: Persona Natural (dropdown)
 - RFC / Extranjero: Cédula de Identidad (dropdown)
 - Cédula de Identidad: [Empty input field]
 - Nombre o razón social: [Empty input field]
- DETALLES DE CONTACTO:** Points to the contact information section, which includes:
 - Información de contacto (Section header)
 - Ingrese el e-mail donde recibirá el ingreso el e-mail del cliente: [Empty input field]
 - confirme su e-mail ¿Qué es el voucher?: [Empty input field]
 - Telefono: Celular (dropdown)
 - País: Ecuador (993) (dropdown)
 - Área: 2 (input field)
 - Número: [Empty input field]
 - + Agregar otro teléfono (Link)
- COMPRAR:** Points to the 'Comprar' button at the bottom of the form.

Additional form elements include a security notice: "Este es un sitio seguro. Utilizamos conexiones seguras para proteger su información." and a "SECURED BY RapidSSL" badge.

Ilustración 124 Forma de pago, datos de facturación e información de contacto
 Nota: Tomado de despegar.com (2019)


Los datos de la facturación y la forma de contacto son indispensables para terminar el proceso de cobro y tener un contacto para verificar los datos y validar dicha información proporcionada por los clientes.

VUELOS




27. Cotización y venta de vuelos

Al ingresar la opción de vuelos se mostrará el siguiente cuadro donde se deben llenar obligatoriamente todos los campos solicitados.


Alojamientos


Vuelos


Paquetes

Vuelos

☒ Ida y vuelta ☐ Sólo ida ☐ Múltiples destinos

Origen
Aeropuerto Mariscal Sucre (Nueva Terminal), Q

Destino
Aeropuerto Internacional Cancún, Cancún, Méx

Partida
12-10-2018

Regreso
21-10-2018

Adultos
2

Menores
0

[Opciones avanzadas](#) ▼

Markup
20 %

MARK-UP

Buscar

DETALLES DE VUELOS

ORIGEN Y DESTINO

FECHAS DE ENTRADA Y SALIDA

NÚMERO DE PASAJEROS

Ilustración 125 Cotizar vuelos

Nota: Tomado de despegar.com (2019)

27.1. INGRESO DE DATOS

The image shows a web form titled 'Buscar vuelos' (Search flights) with a yellow background. At the top, there are three navigation icons: 'Alojamientos' (Accommodations), 'Vuelos' (Flights), and 'Paquetes' (Packages). The 'Vuelos' icon is highlighted. The form contains the following fields and options:

- Ida y Vuelta** (selected), **Sólo ida**, **Múltiples destinos**
- Origen**: Aeropuerto Mariscal Sucre (Nueva Terminal), Quito
- Destino**: Aeropuerto Internacional Cancún, Cancún
- Partida**: 12-10-2018
- Regreso**: 21-10-2018
- Adultos**: 2
- Menores**: 0
- Tu ganancia**: 20 %
- + Opciones avanzadas** (link)
- Buscar** (button)

Annotations with arrows point to the following elements:

- DETALLES DE VUELOS** points to the 'Buscar vuelos' title.
- ORIGEN** points to the 'Origen' field.
- DESTINO** points to the 'Destino' field.
- FECHAS DE ENTRADA Y SALIDA** points to the 'Partida' and 'Regreso' date fields.
- NÚMERO DE PASAJEROS** points to the 'Adultos' and 'Menores' dropdowns.
- VALOR DE MARK-UP** points to the 'Tu ganancia' field.

Ilustración 126 Ingreso de datos
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Se llenan los datos solicitados y enseguida se mostrará una nueva página con opciones de vuelo que se pueden elegir.

27.2. MEJOR OPCIÓN SEGÚN DATOS INGRESADOS

Se despliega a continuación una lista de vuelos que podrían interesar al pasajero con sus detalles respectivos e información de cada vuelo. El precio se mostrará a un costado de la pantalla.

Escalas

- ☒ Todas las escalas (36)
- ☐ 1 Escala (29)
- ☐ 2 o más escalas (7)

Filtros más usados

- 1 Escala +
- Vuelos con equipaje +
- Ida a la noche +
- Ida a la mañana +

OPCIONES DE VUELO IDA Y VUELTA

Aerolíneas

- ☒ Todas las aerolíneas (36)
- ☐ Aeroméxico (4)
- ☐ American Airlines (6)
- ☐ Avianca (6)
- ☐ Copa Airlines (12)

→ IDA	UIO	CUN	Equipaje
sáb. 12 oct. 2019	Quito	Cancún	
Copa Airlin	04:39	1 escala	10:26 5h 47m
Copa Airlin	06:06	1 escala	12:48 6h 42m
Copa Airlin	08:21	1 escala	15:00 6h 39m
Copa Airlin	15:11	1 escala	21:55 6h 44m
← VUELTA	CUN	UIO	Equipaje
lun. 21 oct. 2019	Cancún	Quito	
Copa Airlin	11:43	1 escala	17:31 5h 48m
Copa Airlin	14:04	1 escala	20:55 6h 51m
Copa Airlin	17:19	1 escala	23:33 6h 14m

Precio final
¡Todo incluido!
USD 1.336

Seleccionar

¡Hasta en 36 meses!
Ver bancos y tarjetas

MEJOR ALTERNATIVA

Ilustración 127 Mejor opción según datos ingresados
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

27.3. DATOS DE PASAJEROS

Para confirmar la reserva aérea se debe ingresar los nombres de todas las personas que vayan a tomar el vuelo.

« Elegir otro vuelo

Último paso: ¡Asegure su lugar ahora!

Para poder tomar este vuelo necesitará contar con

- Certificación internacional de vacunación contra fiebre amarilla (aplicada mínimo 10 días antes de la fecha del viaje). Requerida para toda persona mayor a 9 meses o 1 año (la edad varía según el país).

Pasajeros

Adulto 1	Nombre/s	Apellido/s
	Como figura en el documento	Como figura en el documento
Adulto 2	Nombre/s	Apellido/s
	Como figura en el documento	Como figura en el documento

REGISTRO DE PASAJEROS

Ilustración 128 Datos de pasajeros
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

PAQUETES



28. Cotización y venta de paquetes

Al ingresar la opción de paquetes se mostrará el siguiente cuadro donde se deben llenar obligatoriamente todos los campos solicitados.

Se llenan los datos y enseguida se mostrará una nueva página con opciones de paquetes que se pueden seleccionar. Se pueden elegir dos opciones; vuelo más hotel o un paquete personalizado a la necesidad del pasajero.

El paquete personalizado puede incluir servicio de renta de autos, tickets a parques temáticos, entre otras opciones dependiendo el destino.

28.1. COTIZAR PAQUETES

The screenshot shows a web form titled "Paquetes" with a yellow background. At the top, there are three navigation icons: "Alojamientos" (hotel), "Vuelos" (flights), and "Paquetes" (packages), with "Paquetes" being the active selection. The form includes the following elements:

- Paquetes**: The main title of the section.
- Radio buttons**: "Vuelo + Hotel" (selected) and "Personalizado".
- Origin and Destination**: Two input fields labeled "Origen" and "Destino", both with placeholder text "Ingresa un destino/aeropuerto".
- Departure and Return Dates**: Two calendar icon input fields labeled "Partida" (Fecha de Partida) and "Regreso" (Fecha de Regreso).
- Number of Rooms**: A dropdown menu labeled "Habitaciones" with the value "1" selected.
- Number of Passengers**: Two dropdown menus labeled "Adultos" (with value "2") and "Menores" (with value "0").
- Advanced Options**: A link labeled "Opciones avanzadas" with a dropdown arrow.
- Search Button**: A blue button labeled "Buscar".

Callout boxes with arrows point to the following fields:

- DETALLES DE PAQUETES**: Points to the "Paquetes" title.
- ORIGEN Y DESTINO**: Points to the "Destino" field.
- FECHAS DE IDA Y RETORNO**: Points to the "Fecha de Regreso" field.
- NÚMERO DE HABITACIONES**: Points to the "Habitaciones" dropdown.
- NÚMERO DE PASAJEROS**: Points to the "Adultos" and "Menores" dropdowns.
- BUSQUEDA DE OPCIONES**: Points to the "Buscar" button.

Ilustración 129 Cotizar paquetes
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

28.2. OPCIONES DE PAQUETES

Se mostrará en una nueva pantalla opciones de paquetes que pueden adquirirse. En este caso las selecciones solamente muestran opciones de alojamiento más tickets aéreos.

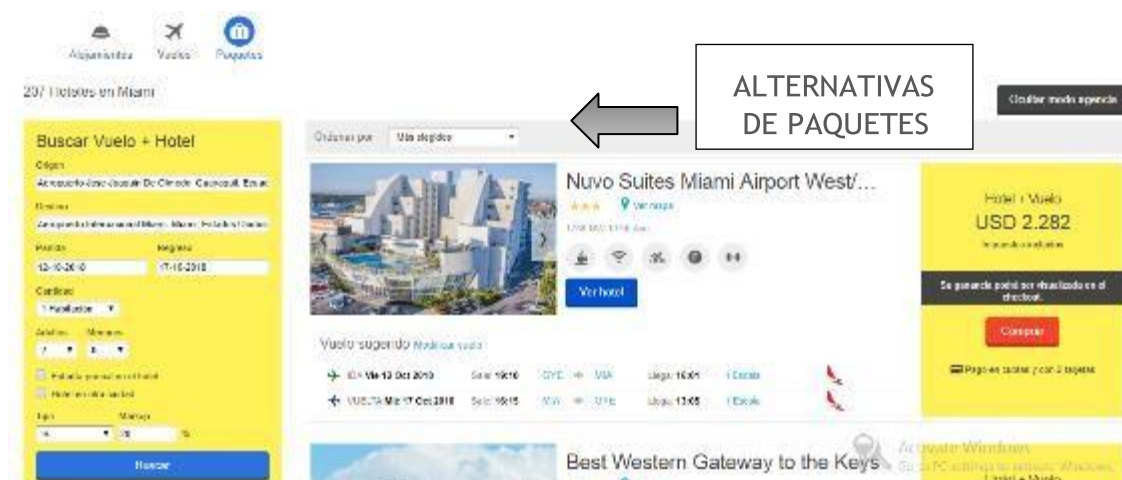


Ilustración 130 Opciones de paquetes
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

28.3. DETALLES DE PAQUETES

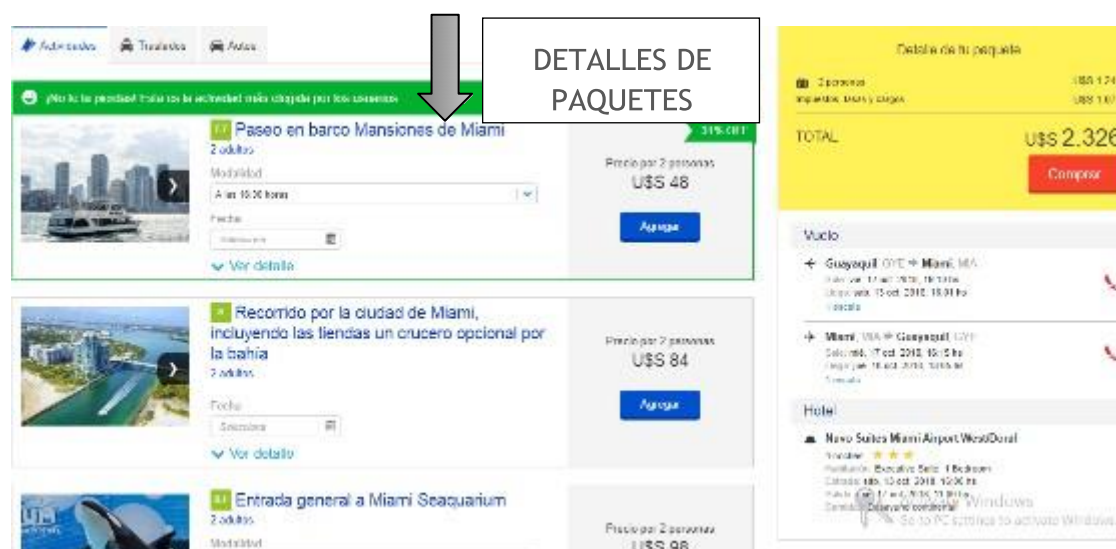


Ilustración 134 Detalles de paquetes
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

¡Falta poco! Completa tus datos y finaliza tu compra

¡Apúrate!

Últimos 4 lugares disponibles para este Vuelo. ¡No se lo pierdas! Confirma ahora tu reserva.

¿Quiénes viajan?

Adulto 1
Será registrado como titular de la reserva de actividades y de una habitación.

Nombre:

Apellidos:

Adulto 2

Nombre:

Apellidos:

DETALLES DE PASAJEROS

¡Excelente elección!

Detalle del pago

Boleto para 2 personas	USD 1.580
Impuestos, tasas y cargos	USD 1.047
Descuento	- USD 225
Total a pagar	USD 2.382

Tu ganancia para esta venta

Comisión	USD 198,63
Markup	USD 396,72
Gastos administrativos	- USD 48,63
Gastos admin. markup	- USD 57,52
USD 488,10	

[Modifica precio y ganancia](#)

Ilustración 135 Quiénes viajan
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

A continuación, se muestra una pantalla donde se deben ingresar los datos de las personas que viajan. El Adulto 1 será la persona que se registrará como titular de la reserva, de las actividades y la habitación.

Detalle de la compra

DETALLES DE COMPRA

VUELO

GYE - CLO - MIA / MIA - LIM - GYE

Ida y Vuelta, 2 adultos

→ IDA

vie

12 oct 2018, 19:10hs

← VUELTA

mié

17 oct 2018, 16:15hs

Ocultar detalle ^

IDA

VUELTA

AV Avianca Vuelo N° 8386

vie 12 oct 2018

GYE 19:10

Guayaquil

Aeropuerto Jose Joaquin De Olmedo

vie 12 oct 2018

CLO 20:40

Cali

Aeropuerto Alfonso B. Aragon

Duración

01:30 hs

Clase

Económica

Espera de 14:36hs en Cali (CLO), con cambio de vuelo

AV Avianca Vuelo N° 38

sáb 13 oct 2018

CLO 11:16

Cali

Aeropuerto Alfonso B. Aragon

sáb 13 oct 2018

MIA 16:01

Miami

Aeropuerto Internacional Miami

Duración

03:45 hs

Clase

Económica

Horarios en hora local de cada ciudad

Ilustración 136 Detalles de compra
 Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Como último se mostrará los detalles de la compra del vuelo; el itinerario y las escalas que deberá realizar.

Claudia Soraya Gálvez Guillén

Página 208

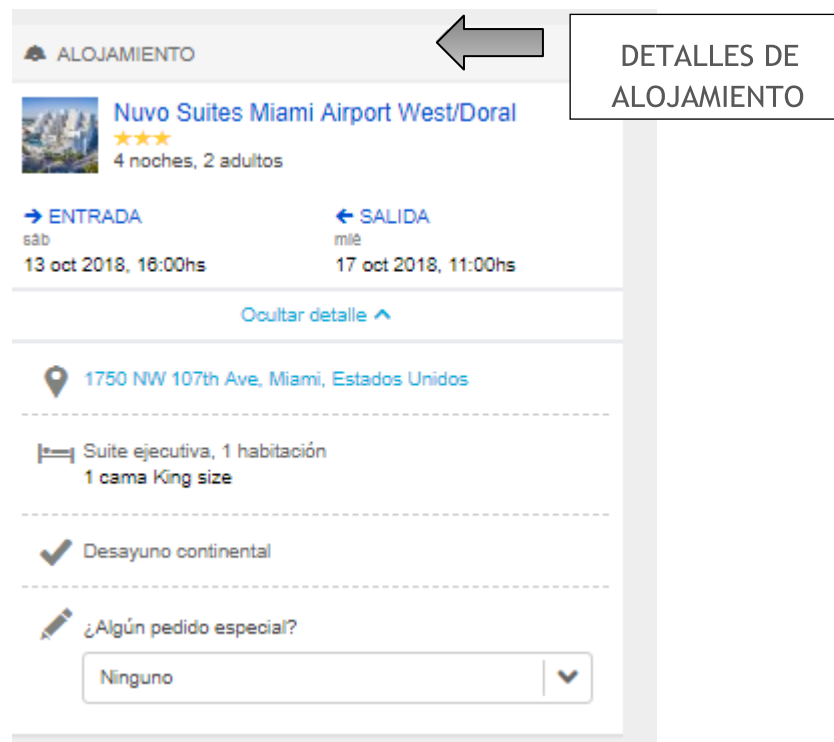


Ilustración 137 Detalles de alojamiento
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

De igual forma, los detalles de la compra del alojamiento se mostrarán; el hotel en donde se realizó la reserva, el tipo de habitación, el tamaño de la cama y, además, se puede realizar una solicitud especial para los pasajeros de ser necesario.

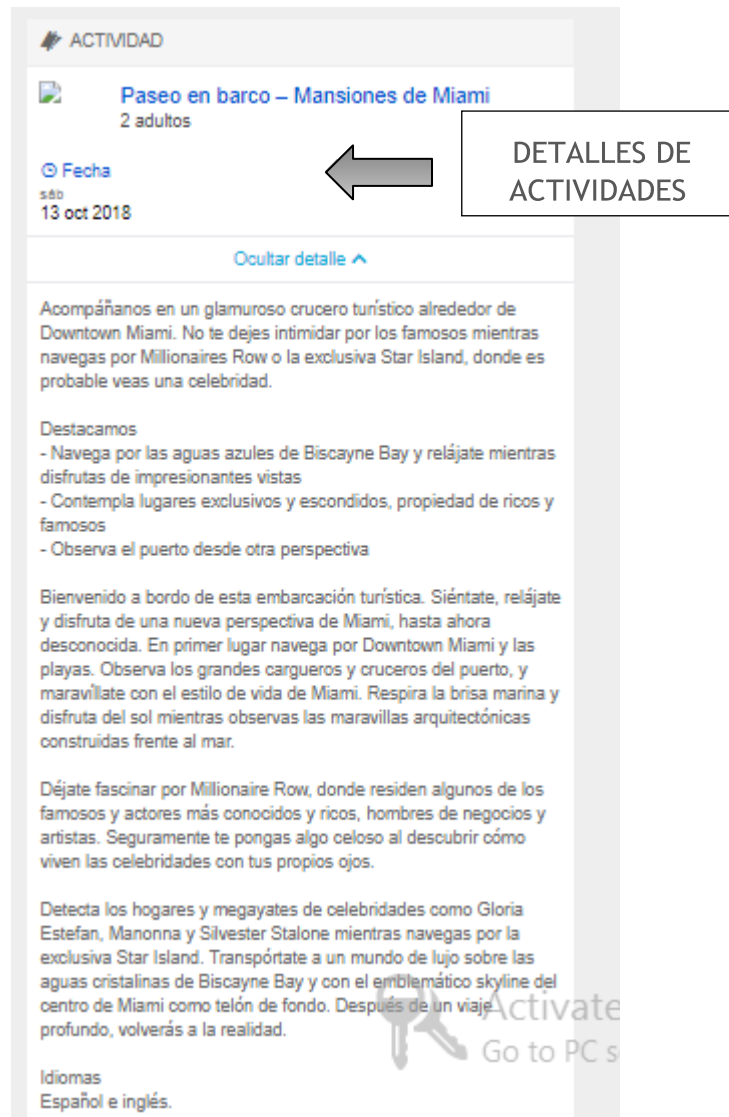
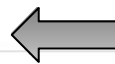


Ilustración 138 Información completa. Detalles de las actividades
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Si el pasajero selecciono actividades a realizar durante su viaje; se mostrará la reserva cuando la compra esté a punto de ser realizada. Se podrán visualizar los detalles de las actividades.

Política de cambios y cancelaciones



CAMBIOS Y
CANCELACIONES

VUELO

ALOJAMIENTO

ACTIVIDAD

GYE - CLO - MIA / MIA - LIM - GYE

Cambio

cargos aerolínea (USD 300 + diferencia tarifaria¹) y costos administrativos: (USD 45)

Cancelación²

cargos aerolínea (USD 350)

No presentación al embarque (no-show)

la aerolínea podría cancelar el resto del vuelo, agregar penalidades extra o no permitir cambios ni reembolsos.

Las tarifas y cargos informados corresponden a pasajeros adultos y a la conversión a moneda local según el cambio del día, y deben abonarse en un solo pago. Los cambios y las cancelaciones pueden realizarse hasta 4 horas previas al embarque y durante un año a partir de la fecha de compra. ¹ "Diferencia tarifaria" es la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la tarifa del nuevo vuelo. ² Verificar política de crédito (de haberla).


Ilustración 139 Política de cambios y cancelaciones


Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Para que el pasajero tenga en consideración las políticas de cambios y cancelaciones se mostrará una pantalla para que pueda ser revisada.

Finalmente se puede adquirir un seguro de viajes; solamente si así lo desea el pasajero.

Sin embargo, si el destino requiere de un seguro de viaje, será necesario adquirir uno.

 Viaje protegido



Recorré el mundo con la mayor tranquilidad de estar protegido ante cualquier imprevisto.

✓ Asistencia médica hasta Europa: €30.000 | LATAM: US\$10.000 | Resto: US\$30.000

✓ Indemnización por pérdida del equipaje

✓ Reembolso de gastos extras por cancelación o demora involuntaria del vuelo

[» Ver cobertura completa](#)

OPCIÓN PARA
UN SEGURO DE
VIAJES

Por persona
USD 42

Total a pagar
USD 85

☐ Leí y acepto las [condiciones de compra](#) y [políticas de privacidad](#).

Comprar sin asistencia

Comprar con asistencia

Ilustración 140 Compra con seguro de viaje
Nota: Tomado de despegar.com (2019)

Claudia Soraya Gálvez Guillén

Página 212

GLOSARIO

A continuación, se adjunta tabla de códigos IATA de ciudades y aeropuertos del mundo utilizados en el sistema AMADEUS.

CODIGOS IATA: CIUDAD y PAÍS			
CIUDAD	COD	PAÍS	COD
ABADAN	ABD	IRAN	IR
ABAKAN	ABA	RUSIA	RU
ABIDJAN	ABJ	COSTA DE MARFIL	CI
ABU DHABI	AUH	EMIRATOS ARABES	AE
ACCRA	ACC	GHANA	GH
ADDIS ABABA	ADD	ETIOPIA	ET
ADELAIDA	ADL	AUSTRALIA	AU
ADEN	ADE	YEMEN	YE
ALEJANDRIA	ALY	EGIPTO	EG
ALEPPO	ALP	SIRIA	SY
ALICANTE	ALC	ESPAÑA	ES
ALMEIRA	LEI	ESPAÑA	ES
ALTAMIRA	ALT	MEXICO	MX
AMMAN	AMM	JORDANIA	JO
AMSTERDAM	AMS	HOLANDA	NL
ANCHORAGE	ANC	ESTADOS UNIDOS	US
ANKARA	ANK	TURQUIA	TR
ANTALYA	AYT	TURQUIA	TR
ANTANANARIVO	TNR	MADAGASCAR	MG
ANTOFAGASTA	ANF	CHILE	CL
ANTWERP	ANR	BELGICA	BE
APIA	APW	SAMOA	WS
ARACAJU	AJU	BRASIL	BR
AREQUIPA	AQP	PERU	PE
ARGEL	ALG	ARGELIA	DZ
ARICA	ARI	CHILE	CL
ARUBA	AUA	ANTILLAS HOLANDESAS	AW
ASMARA	ASM	ERITREA	ER

ASUNCION	ASU	PARAGUAY	PY
ATENAS	ARH	GRECIA	GR
ATLANTA	ATL	ESTADOS UNIDOS	US
AUCKLAND	AKL	NUEVA ZELANDA	NZ
AYACUCHO	AYP	PERU	PE
BAGHDAD	BGW	IRAQ	IQ
BAHIA BLANCA	BHI	ARGENTINA	AR
BAHRAIN	BAH	BAHRAIN	BH
BALTIMORE	BWI	ESTADOS UNIDOS	US
BAMAKO	BKO	MALI	ML
BANDAR SERI	BWN	BRUNEI	BN
BANGKOK	BKK	THAILANDIA	TH
BANGUI	BGF	REP. CENTRO AFRICANA	CF
BANJUL	BJL	GAMBIA	GM
BARBADOS	BGI	BARBADOS	BB
BARCELONA	BCN	ESPAÑA	ES
BARI	BRI	ITALIA	IT
BARRANQUILLA	BAQ	COLOMBIA	CO
BASILEA	BSL	SUIZA	CH
BASRA	BSR	IRAQ	IQ
BEIJING	BJS	CHINA	CN
BEIRUT	BEY	LIBANO	LB
BELEM	BEL	BRASIL	BR
BELFAST	BHD	GRAN BRETAÑA	GB
BELGRADO	BEG	YUGOSLAVIA	YU
BELICE	BZE	BELICE	BZ
BELO HORIZONTE	BHZ	BRASIL	BR
BENGHAZI	BEN	LIBIA	LY
BERGEN	BGO	NORUEGA	NO
BERLIN	VER	ALEMANIA	DE
BERMUDA	BDA	ISLAS BERMUDAS	BM
BERNA	BRN	SUIZA	CH
BILBAO	BIO	ESPAÑA	ES
BLANTYRE	BLZ	MALAWI	MW
BOGOTA	BOG	COLOMBIA	CO

BOLONIA	BLQ	ITALIA	IT
BOMBAY	BOM	INDIA	IN
BONAIRE	BON	ANTILLAS HOLANDESAS	AN
BORDEAUX	BOD	FRANCIA	FR
BOSTON	BOS	ESTADOS UNIDOS	US
BRASILIA	BSB	BRASIL	BR
BRATISLAVA	BTS	ESLOVAQUIA	SK
BRAZZAVILLE	BZV	CONGO	CG
BREMENHAVEN	BRE	ALEMANIA	DE
BRUSELAS	BRU	BELGICA	BE
BUCAREST	BUH	RUMANIA	RO
BUDAPEST	BUD	HUNGRIA	HU
BUENAVENTURA	BUN	COLOMBIA	CO
BUENOS AIRES	BUE	ARGENTINA	AR
BUFFALO	BUF	ESTADOS UNIDOS	US
BUJUMBURA	BJM	BURUNDI	BI
BUKAVU	BKY	ZAIRE	ZR
BULAWAYO	BUQ	ZIMBABWE	ZW
BUSAN	PUS	KOREA	KR
BUZIOS	BZC	BRASIL	BR
CAIRNS	CNS	AUSTRALIA	AU
CAIRO	CAI	EGIPTO	EG
CALCUTA	CCU	INDIA	IN
CALGARY	YYC	CANADA	CA
CALI	CLO	COLOMBIA	CO
CALLAO	CLL	PERU	PE
CAMBERRA	CBR	AUSTRALIA	AU
CANCUN	CUN	MEXICO	MX
CAPE TOWN	CTW	SUDAFRICA	ZA
CARACAS	CCS	VENEZUELA	VE
CARTAGENA	CTG	COLOMBIA	CO
CASABLANCA	CAS	MARRUECOS	MA
CATARATAS VICTORIA	VFA	ZIMBABWE	ZW
CAUCEDO	CAU	REP. DOMINICANA	DO
CAYENNE	CAY	GUAYANA	GF

		FRANCESA	
CAYO LARGO DEL SUR	CYO	CUBA	CU
CHARLESTON	CHS	ESTADOS UNIDOS	US
CHICAGO	CHI	ESTADOS UNIDOS	US
CHICLAYO	CIX	PERU	PE
CHIMBOTE	CHM	PERU	PE
CHIWAN	CWN	CHINA	CN
CHRISTCHURCH	CHC	NUEVA ZELANDA	NZ
CIEGO DE AVILA	AVI	CUBA	CU
CINCINATI	CVG	ESTADOS UNIDOS	US
CIUDAD DEL CABO	CPT	SUDAFRICA	ZA
CLEVELAND	CLE	ESTADOS UNIDOS	US
COCHABAMBA	CBB	BOLIVIA	BO
COLOMBO	CMB	SRI-LANKA	LK
COLON	ONX	PANAMA	PA
COLONIA/BONN	CGN	ALEMANIA	DE
COLONIA	CYR	URUGUAY	UY
COLUMBUS	CMH	ESTADOS UNIDOS	US
CONAKRY	CKY	GUINEA	GN
COPENHAGUE	CPH	DINAMARCA	DK
CORINTO	CIO	NICARAGUA	NI
COTONOU	COO	BENIN	BJ
COZUMEL	CZM	MEXICO	MX
CUIABA	CGB	BRASIL	BR
CURAÇAO	CUR	ANTILLAS HOLANDESAS	AN
CURITIBA	CWB	BRASIL	BR
DAKAR	DKR	SENEGAL	SN
DALIAN	DLC	CHINA	CN
DALLAS	DFW	ESTADOS UNIDOS	US
DAMASCO	DAM	SIRIA	SY
DAR ES SALAAM	DAR	TANZANIA	TZ
DAYTON	DAY	ESTADOS UNIDOS	US
DELHI	DEL	INDIA	IN
DENPASAR	DPS	INDONESIA	ID
DENVER	DEN	ESTADOS UNIDOS	US

DETROIT	DTT	ESTADOS UNIDOS	US
DHAHRAN	DHA	ARABIA SAUDITA	SA
DHAKA	DAC	BANGLADESH	BD
DIRE DAWA	DIR	ETIOPIA	ET
DOHA	DOH	QATAR	QA
DOUALA	DLA	CAMERUM	CM
DRESDE	DRS	ALEMANIA	DE
DUBAI	DXB	EMIRATOS ARABES	AE
DUBLIN	DUB	IRLANDA	IE
DUBROVNIK	DBV	CROACIA	HR
DURBAN	DUR	SUDAFRICA	ZA
DUSSELDORF	DUS	ALEMANIA	DE
EAST MIDLANDS	EMA	GRAN BRETAÑA	GB
EDIMBURGO	EDI	GRAN BRETAÑA	GB
EDMONTON	YEG	CANADA	CA
ENTEBBE KAMPALA	EBB	UGANDA	UG
ESMIRNA	IZM	TURQUIA	TR
ESTAMBUL	IST	TURQUIA	SE
ESTOCOLMO	STO	SUECIA	SE
ESTRASBURGO	SXB	FRANCIA	FR
EVERGLADES	PEF	ESTADOS UNIDOS	US
FARO	FAO	PORTUGAL	PT
FELIXSTOWE	FLX	REINO UNIDO	UK
FILADELFIA	PHL	ESTADOS UNIDOS	US
FLORENCIA	FLR	ITALIA	IT
FLORIANOPOLIS	FLN	BRASIL	BR
FORT DE FRANCE	FDF	MARTINICA	MQ
FORTALEZA	FOR	BRASIL	BR
FOZ DO IGUAÇU	IGU	BRASIL	BR
FRANKFURT	FRA	ALEMANIA	DE
FREEPORT	FPO	BAHAMAS	BS
FREETOWN	FNA	SIERRA LEONA	SL
FUERTE VENTURA, ISLAS CANARIAS	FUE	ESPAÑA	ES
FUKUOKA	FUK	JAPON	JP

FUNCHAL ISLA MADEIRA	FNC	PORTUGAL	PT
GABORONE	GBE	BOTSWANA	GI
GEORGETOWN	GEO	GUYANA	GY
GIBRALTAR	GIB	GRAN BRETAÑA	GI
GINEBRA	GVA	SUIZA	CH
GLASGOW	GLA	GRAN BRETAÑA	GB
GOIANIA	GYN	BRASIL	BR
GOTEMBURGO	GOT	SUECIA	SE
GRAN CANARIA, ISLAS CANARIAS	LPA	ESPAÑA	ES
GRAZ	GRZ	AUSTRIA	AT
GRANADA	GND	GRANADA	GD
GUADALAJARA	GDL	MEXICO	MX
GUANGZHOU	CAN	CHINA	CN
GUATEMALA	GUA	GUATEMALA	GT
GUAYAQUIL	GYE	ECUADOR	EC
GUAYMAS	GYM	MEXICO	MX
HAMBURGO	HAM	ALEMANIA	DE
HANDI	HAN	VIETNAM	VN
HARARE	HRE	ZIMBABWE	ZW
HARTFORD	BOL	ESTADOS UNIDOS	US
HELSINKI	HEL	FINLANDIA	FI
HO CHI MINH	SGN	VIETNAM	VN
HOBART	HBA	AUSTRALIA	AU
HOLGUIN	HOG	CUBA	CU
HONG KONG	HKG	HONG KONG	HK
HONOLULU	HNL	ESTADOS UNIDOS	US
HORTA, ISLAS AZORES	HOR	PORTUGAL	PT
HOUSTON	HOU	ESTADOS UNIDOS	US
IBIZA	IBZ	ESPAÑA	ES
ILHA DO SAL	SID	CABO VERDE	CV
ILHEUS	IOS	BRASIL	BR
ILO	ILO	PERU	PE
INDIANAPOLIS	IND	ESTADOS UNIDOS	US
IQUIQUE	IQQ	CHILE	CL
IQUITOS	IQT	PERU	PE

IMBITUBA	IBB	BRASIL	BR
IS. DE PASCUA	IPC	CHILE	CL
ISLAMABAD	ISB	PAKISTAN	PK
IXTAPA	ZIH	MEXICO	MX
JAKARTA	JKT	INDONESIA	ID
JAKSONVILLE	JAX	ESTADOS UNIDOS	US
JEDDAH	JED	ARABIA SAUDITA	SA
JERUSALEM	JRS	ISRAEL	IL
JOAO PESSOA	JPA	BRASIL	BR
JOHANNESBURGO	JNB	SUDAFRICA	ZA
JULIACA	JUL	PERU	PE
KABUL	KBL	AFGANISTAN	AF
KANO	KAN	NIGERIA	NG
KANSAS	MKC	ESTADOS UNIDOS	US
KAOHSIUNG	KHH	TAIWAN	TW
KARACHI	KHI	PAKISTAN	PK
KATMANDU	KTM	NEPAL	NP
KHARTOUM	KRT	SUDAN	SD
KIEV	IEV	UCRANIA	UA
KIGALI	KGL	RUANDA	RW
KINGSTON	KIN	JAMAICA	JM
KINSHASA	FIH	ZAIRE	ZR
KLAGENFURT	KLU	AUSTRIA	AT
KRISTIANSAND	KRS	NORUEGA	NO
KUALA LUMPUR	KUL	MALASIA	MY
KUWAIT	KWI	KUWAIT	KW
LA CORUÑA	LCG	ESPAÑA	ES
LA GUAIRA	LAG	VENEZUELA	VE
LA HABANA	HAV	CUBA	CU
LA PAZ	LPB	BOLIVIA	BO
LA SERENA	LSC	CHILE	CL
LAGOS	LOS	NIGERIA	NG
LANZAROTE, ISLAS CANARIAS	ACE	ESPAÑA	ES
LARNACA	LCA	CHIPRE	CYL
LAS VEGAS	LAS	ESTADOS UNIDOS	US

LAZARO CARDENAS	LZC	MEXICO	MX
LE HAVRE	LHV	FRANCIA	FR
LEEDS	LBA	GRAN BRETAÑA	GB
LEIPZIG	LEJ	ALEMANIA	DE
LIBREVILLE	LBV	GABON	GA
LILLE	LIL	FRANCIA	FR
LILONGWE	LLW	MALAWI	MW
LIMA	LIM	PERU	PE
LINZ	LNZ	AUSTRIA	AT
LIRQUEN	LQN	CHILE	CL
LISBOA	LIS	PORTUGAL	PT
LJUBLJANA	LJU	SLOVENIA	SI
LOME	LFW	TOGO	TG
LONDRES	LON	GRAN BRETAÑA	GB
LONG BEACH	LGB	ESTADOS UNIDOS	US
LOS ANGELES	LAX	ESTADOS UNIDOS	US
LUANDA	LAD	ANGOLA	AO
LUBUMBASHI	FBM	ZAIRE	ZR
LUSAKA	LUN	ZAMBIA	ZM
LUXEMBURGO	LUX	LUXEMBURGO	LU
LYON	LYS	FRANCIA	FR
MACEIO	MCZ	BRASIL	BR
MADRAS	MAA	INDIA	IN
MADRID	MAD	ESPAÑA	ES
MAHE ISLAND	SEZ	SEYCHELLES	SC
MALAGA	AGP	ESPAÑA	ES
MALMO	MMA	SUECIA	SE
MALTA	MLA	MALTA	MT
MANAGUA	MGA	NICARAGUA	NI
MANAOS	MAO	BRASIL	BR
MANILA	MNL	FILIPINAS	PH
MANZANILLO	ZLO	MEXICO	MX
MANZANILLO	MZO	CUBA	CU
MANZANILLO	MIT	PANAMA	PA
MAPUTO	MPM	MOZAMBIQUE	MZ

MARACAIBO	MAR	VENEZUELA	VE
MARRAKECH	RAK	MARRUECOS	MA
MARSELLA	MRS	FRANCIA	FR
MATARANI	MRI	PERU	PE
MAURICIO	MRU	IS. MAURICIO	MU
MAZATLAN	MZT	MEXICO	MX
MEDELLIN	MDE	COLOMBIA	CO
MELBOURNE	MEL	AUSTRALIA	AU
MEMPHIS	MEM	ESTADOS UNIDOS	US
MENORCA	MAH	ESPAÑA	ES
MERIDA	MID	MEXICO	MX
MEXICO, CIUDAD DE	MEX	MEXICO	MX
MIAMI	MIA	ESTADOS UNIDOS	US
MILAN	MIL	ITALIA	IT
MILWAUKEE	MKE	ESTADOS UNIDOS	US
MINNEAPOLIS	MSP	ESTADOS UNIDOS	US
MOGADISHU	MGQ	SOMALIA	SO
MONROVIA	MLW	LIBERIA	LR
MONTEGO BAY	MBJ	JAMAICA	JM
MONTERREY	MTY	MEXICO	MX
MONTEVIDEO	MVD	URUGUAY	UY
MONTREAL	YUL	CANADA	CA
MORONI	YVA	IS. COMORES	KM
MOSCU	MOW	RUSIA	RU
MULHOUSE	MLH	FRANCIA	FR
MUNICH	MUC	ALEMANIA	DE
MURCIA	MJV	ESPAÑA	ES
MUSCAT	MCT	OMAN	OM
N'DJAMENA	NDJ	CHAD	TD
NADI	NAN	FIJI	FJ
NAGOYA	NGO	JAPON	JP
NAIROBI	NBO	KENYA	KE
NAPOLIS	NAP	ITALIA	IT
NASHVILLE	BNA	ESTADOS UNIDOS	US
NASSAU	NAS	BAHAMAS	BS

NATAL	NAT	BRASIL	BR
NEW ORLEANS	MSY	ESTADOS UNIDOS	US
NEW YORK	NYC	ESTADOS UNIDOS	US
NEWARK	EWR	ESTADOS UNIDOS	US
NIAMEY	NIM	NIGERIA	NG
NICOSIA	NIC	CHIPRE	CY
NINGBO	NGB	CHINA	CN
NIZA	NCE	FRANCIA	FR
NORFOLK	NOR	ESTADOS UNIDOS	US
NOUAKCHOTT	NKC	MAURITANIA	MR
ODESA	ODS	UCRANIA	UA
OKINAWA	OKA	JAPON	JP
OPORTO	OPO	PORTUGAL	PT
ORLANDO	ORL	ESTADOS UNIDOS	US
OSAKA	OSA	JAPON	JP
OSLO	OSL	NORUEGA	NO
OTTAWA	YOW	CANADA	CA
OVIEDO	OVD	ESPAÑA	ES
PAITA	PAI	PERU	PE
PALERMO	PMO	ITALIA	IT
PALMA DE MALLORCA	PMI	ESPAÑA	ES
PAMPLONA	PNA	ESPAÑA	ES
PANAMA	PTY	PANAMA	PA
PAPEETE	PPT	POLINESIA FRANCESA	PF
PAPHOS	PFO	CHIPRE	CY
PARANAGUA	PNG	BRASIL	BR
PARAMARIBO	PBM	SURINAM	SR
PARIS	PAR	FRANCIA	FR
PENANG	PEN	MALASIA	MY
PERTH	PER	AUSTRALIA	AU
PHOENIX	PHX	ESTADOS UNIDOS	US
PHUKET	HKT	TAILANDIA	TH
PITTSBURGO	PIT	ESTADOS UNIDOS	US
PIURA	PIU	PERU	PE
POINTE A PRITE	PTP	ANTILLAS FRANC.	GP

POINTE DELGADO, AZORES	PDL	PORTUGAL	PT
PORLAMAR	PMV	VENEZUELA	VE
PORT AU PRINCE	PAP	HAITI	HT
PORT ELIZABETH	PEZ	SUDAFRICA	ZA
PORTLAND	PDX	ESTADOS UNIDOS	US
PORTO ALEGRE	POA	BRASIL	BR
PORTO SANTO, ISLA MADERA	PXO	PORTUGAL	PT
ISLA MADEIRA, PRAGA	PRG	REP. CHECA	CZ
PRETORIA	PRY	SUDAFRICA	ZA
PUCALPA	PCL	PERU	PE
PUERTO CABELLO	PBL	VENEZUELA	VE
PUERTO CALDERA	CAL	COSTA RICA	CR
PUERTO CORTES	PCR	HONDURAS	HN
PUERTO ESPAÑA, ISLA MADEIRA	POS	TRINIDAD TOBAGO	TT
PUERTO LIMON	LIO	COSTA RICA	CR
PUERTO MALDONADO	PEM	PERU	PE
PUERTO MONTT	PMC	CHILE	CL
PUERTO PROGRESO	PGO	MEXICO	MX
PUERTO QUETZAL	PRQ	GUATEMALA	GT
PUERTO VALLARTA	PVR	MEXICO	MX
PUNTA ARENAS	PUQ	CHILE	CL
PUNTA CANA	PUJ	REP. DOMINICANA	DO
PUNTA del ESTE	PDP	URUGUAY	UY
QUITO	UIO	ECUADOR	EC
RABAT	RBA	MARUECOS	MA
RALEIGH	RDU	ESTADOS UNIDOS	US
RECIFE	REC	BRASIL	BR
REYKJAVYK	REK	ISLANDIA	IS
RICHMOND	RIC	ESTADOS UNIDOS	US
RIO DE JANEIRO	RIO	BRASIL	BR
RIYADH	RUH	ARABIA SAUDITA	SA
ROCHESTER	ROC	ESTADOS UNIDOS	US
ROMA	ROM	ITALIA	IT
SALT LAKE CITY	SLC	ESTADOS UNIDOS	US

SALVADOR	SSA	BRASIL	BR
SALZBURGO	SZG	AUSTRIA	AT
SAN ANDRES IS.	ADZ	COLOMBIA	CO
SAN DIEGO	SAN	ESTADOS UNIDOS	US
SAN FRANCISCO	SFO	ESTADOS UNIDOS	US
SAN JOSE (C.A.L)	SJC	ESTADOS UNIDOS	US
SAN JOSE (C. R.)	SJO	COSTA RICA	CR
SAN JUAN (P. R)	SJU	PUERTO RICO	PR
SAN LUIS	SLZ	BRASIL	BR
SAN PABLO	SAO	BRASIL	BR
SAN PEDRO SULA	SAP	HONDURAS	HN
SAN SALVADOR	SAL	EL SALVADOR	SV
SANA	SAH	REP. DEL YEMEN	YE
SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SRZ	BOLIVIA	BO
SANTA LUCIA	SLU	SANTA LUCIA	LC
SANTA MARTA	SMR	COLOMBIA	CO
SANTANDER	SDR	ESPAÑA	ES
SANTIAGO DE CHILE	SCL	CHILE	CL
SANTIAGO DE COMPOSTERA	SCQ	ESPAÑA	ES
SANTO DOMINGO	SDQ	REP. DOMINICANA	DO
SANTOS	SSZ	BRASIL	BR
SAN ANTONIO	SAI	CHILE	CL
SAN VICENTE	SVE	CHILE	CL
SAO FRANCISCO DO SUL	QFS	BRASIL	BR
SAVANNAH	SAV	ESTADOS UNIDOS	US
SARAJEVO	SJJ	BOSNIA	BA
SEATTLE	SEA	ESTADOS UNIDOS	US
SEUL	SEL	COREA	KR
SEVILLA	SVQ	ESPAÑA	ES
SHANGHAI	SHA	CHINA	CN
SHANNON	SNN	IRLANDA	IE
SHARJAH	SHJ	EMIRATOS ARABES	AE
SINES	SIE	PORTUGAL	PT
SINGAPUR	SIN	SINGAPUR	SG
SOFIA	SOF	BULGARIA	BG

SPEZIA	SPE	ITALIA	IT
ST. CROIX, ISLAS VIRGENES	STX	ESTADOS UNIDOS	VI
ST. DENIS, ISLA REUNION	RUN	FRANCIA	RE
ST. LOUIS	STL	ESTADOS UNIDOS	US
ST. MAARTEN	SXM	ANTILLAS HOLANDESAS	AN
ST. MARTIN	SFG	ANTILLAS FRANCESAS	GP
ST. PETERSBURGO	PIE	ESTADOS UNIDOS	US
ST. THOMAS, ISLAS VIRGENES	STT	ESTADOS UNIDOS	VI
STAVANGER	SVG	NORUEGA	NO
STUTTGART	STR	ALEMANIA	DE
SUVA	SUV	FIJI	FJ
SYDNEY	SYD	AUSTRALIA	AU
TACNA	TCQ	PERU	PE
TAIPEI	TPE	TAIWAN	TW
TALCAHUANO	THO	CHILE	CL
TAMPA	TPA	ESTADOS UNIDOS	US
TAMPICO	TAM	MEXICO	MX
TANGER	TNG	MARRUECOS	MA
TARAPOTO	TPP	PERU	PE
TARIJA	TJA	BOLIVIA	BO
TEESSIDE	MME	GRAN BRETAÑA	GB
TEGUCIGALPA	TGU	HONDURAS	HN
TEHERAN	THR	IRAN	IR
TEL AVIV	TLV	ISRAEL	IL
TEMUCO	ZCO	CHILE	CL
TENERIFE, ISLAS CANARIAS	TCI	ESPAÑA	ES
TERCEIRA, ISLAS AZORES	TER	PORTUGAL	PT
TIMISOARA	TSR	RUMANIA	RO
TIRANA	TIA	ALBANIA	AL
TOKIO	TYO	JAPON	JP
TONGATAPU	TBU	TONGA	TO
TORINO	TRN	ITALIA	IT
TORONTO	YTO	CANADA	CA

TRIPOLI	KYE	LIBIA	LY
TRUJILLO	TRU	PERU	PE
TUCSON	TUS	ESTADOS UNIDOS	US
TUMBES	TBP	PERU	PE
TUNEZ	TUN	TUNEZ	TN
USUAHIA	USH	ARGENTINA	AR
ULAN BATOR	ULN	MONGOLIA	MN
VALENCIA	VLC	ESPAÑA	ES
VALENCIA	VLN	VENEZUELA	VE
VALPARAISO	VAP	CHILE	CL
VANCOUVER	VAN	ESTADOS UNIDOS	US
VANCOUVER	YVR	CANADA	CA
VARADERO	VRA	CUBA	CU
VARSOVIA	WAW	POLONIA	PL
VERACRUZ	VER	MEXICO	MX
VICTORIA	YYJ	CANADA	CA
VIENA	VIE	AUSTRIA	AT
VIGO	VGO	ESPAÑA	ES
VITORIA	VIX	BRASIL	BR
VITORIA	VIT	ESPAÑA	ES
WASHINGTON D. C.	WAS	ESTADOS UNIDOS	US
WELLINGTON	WLG	NUEVA ZELANDA	NZ
WINDHOEK	WDH	NAMIBIA	NA
WINDSOR	YQG	CANADA	CA
WINNIPEG	YWG	CANADA	CA
YAOUNDE	YAO	CAMERUN	CM
YIBUTI	JIB	YIBUTI	DJ
YOKOHAMA	YOK	JAPON	JP
ZAGREB	ZAG	CROACIA	HR
ZARAGOZA	ZAZ	ESPAÑA	ES
ZURICH	ZRH	SUIZA	CH

CONCLUSIONES

La propuesta de un manual para agentes de viajes resulta ser útil para quienes trabajan en el medio turístico o para quienes desean comenzar a laborar.

Gerentes y antiguo personal de las agencias de viajes de la ciudad de Cuenca ven la necesidad que existe y el gran apoyo que supone un manual que auxilie a quienes empiezan a sus prácticas pre profesionales o su actividad laboral en una agencia de viajes.

Para la elaboración del manual, previamente se dio a conocer los antecedentes de las agencias de viajes, posteriormente el desglose del manejo de los sistemas que se utilizan dentro de las mismas y finalmente se llevó a cabo la elaboración del manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas.

Se espera que se convierta en una herramienta útil, didáctica, actualizada y de fácil manejo que ayude a cualquier persona que este incursionando en una agencia de viajes para dar solución a sus inquietudes.

Se identificó, además, que la propuesta de elaboración del manual ahorraría mucho tiempo de entrenamiento y ayudaría a agilizar el trabajo propio dentro de la agencia.

RECOMENDACIONES

En el proceso de elaboración del manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viaje internacionales no IATA se encontraron varias interrogantes tales como; si todas las agencias de viaje de la ciudad manejan el sistema Amadeus, con que mayoristas de turismo prefieren trabajar, porque motivos existen preferencias sobre una u otra plataforma para cotizar hoteles, seguros de viaje, vehículos o cruceros. Es así que, resulta importante conocer sobre todas las alternativas de mayoristas, plataformas, cotizadores, páginas web y demás elementos con los que se pueden trabajar para poder determinar la razón por la cual uno tiene preferencia sobre otro.

Además, se recomienda indagar sobre el correcto manejo del internet para poder verlo como una herramienta complementaria al trabajo dentro de la agencia de viajes, no como una amenaza.

Finalmente, dado que el medio turístico se encuentra en constante cambio, como una recomendación importante, el manual debe encontrarse en constante actualización, es por eso que se mantendrá una versión digital para poder editarla a medida que se necesite.



BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M.A. (2012). *Agencias de viajes: operación y plan de negocios*. (2nda. ed.). México: Trillas Turismo.

Acerenza, M.A. (2009). *Agencias de viajes: operación y plan de negocios*. (2nda. ed.). México: Trillas Turismo.

Amadeus s.a.s. (2018). *Selling platform connect*. Recuperado de <https://www.sellingplatformconnect.amadeus.com/LoginService/login.jsp?SITE=LOGINURL&LANGUAGE=GB>

Angulo, Sebastián (16 de febrero de 2019). Las agencias de viaje se especializan para sobrevivir. *Expreso*. Recuperado de <https://www.expreso.ec/economia/agencias-viaje-plataformas-digitales-negocio- LA2637937>

Básico aéreo manual del estudiante. (2009). *Sabre Travel Network Manual del Estudiante*. Recuperado de turismo.umsa.bo/documents/332882643/0/Básico_Aéreo+SABRE.pdf

Beltrán, P. (s.f). *Primera Exposición Universal. Hoy 1 de mayo de 1851 Primera exposición Universal en Londres*. Recuperado de <http://www.efemeridespedrobeltran.com/es/eventos/mayo/primera-exposicion-universal.-hoy-1-de-mayo-de-1851-primera-exposicion-universal-en-londres>

Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*.

Cabarcos, Noelia (abril de 2011). *Administración de Servicios Turísticos*. (1era ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U para América Latina y el Caribe.

Cacho, Pedro José. (2 de enero de 2016). El 'boom' de OTAs latinas copará la batalla turística durante 2016. *REPORTUR*. Recuperado de: <https://www.reportur.com/argentina/2016/01/02/el-boom-de-otas-latinas-copara-la-batalla-turistica-durante-2016/>

Canadá. (2018). Government of Canada. Recuperado de <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/application/account.html>



Despegar. (2018). *Despegar.com*. Recuperado de <https://www.despegar.com.ec/>

Disney. (2018). *Walt Disney World*. Recuperado de <https://disneyworld.disney.go.com/>

Embajada de Australia Chile Ecuador. (2018). *Visas, Inmigración y Ciudadanía en Santiago*. Recuperado de <https://chile.embassy.gov.au/sclecastellano/visasimmicit.html>

El Servicio Oficial del Sistema de Información y Citas de Visas para la Embajada de los Estados Unidos en Ecuador. (2018). *Ecuador Official U.S. Department of State Visa Appointment Service*. Recuperado de <https://ais.usvisa-info.com/es-ec/niv>

GOV.UK. (2018). *Visa de visitante estándar*. Recuperado de <https://www.gov.uk/standard-visitor-visa>

H.D.P. Representaciones S.A. (2018). *HDP Mayorista de turismo*. Recuperado de <https://www.hdp.com.ec/>

La Gran Enciclopedia del Turismo español. (marzo de 2014). Worldspan. *Preferente.com* Recuperado de: <https://www.preferente.com/enciclopedia-turismo/tecnología/worldspan-41213.html>

Latam. (2019). Recuperado de: https://www.latam.com/es_ec/conocenos/historia/

Loaiza, L. Torres León. (Eds.). *Ciencia, tecnología y desarrollo en el Azuay desde una perspectiva histórica (siglos XIX y XX)*. (pp. 229-280). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.

MAPFRE. (2018). *Segurviaje MAPFRE solutions*. Recuperado de <https://www.segurviaje.com.ec/>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador. (2018). *Listado de Países que Si requieren visa a los ciudadanos ecuatorianos*. Recuperado de <https://www.cancilleria.gob.ec/listado-de-paises-que-requieren-visa-a-los-ciudadanos-ecuatorianos/>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador.



(2018). *Países que NO requieren visa de ingreso a ciudadanos ecuatorianos*. Recuperado de <https://www.cancilleria.gob.ec/paises-que-no-requieren-visa-de-ingreso-a-ciudadanos-ecuatorianos/>

Ministerio de turismo. (2018). *Requisitos técnicos mínimos levantados por el MINTUR para la formulación de las normas técnicas de agencias de viajes*. Recuperado de www.optur.org/download.php?file=../pdf/Requisitos_Minimos_AgenciasViajes.pdf

Olivo Granja, H. (2017). Pioneros del Turismo en el Ecuador. *ITINNOVA*, 2, 14- 15 Recuperado de iti.edu.ec/revista/itinnova.pdf

Pullmantur Cruises S.L. (2018). *Pullmantur cruceros*. Recuperado de <https://www.pullmantur.travel/cruceros/caribe.html>

Rodríguez. A. (15 de marzo de 2015). SEDTA: La empresa alemana que volaba a Cuenca entre 1939 y 1941. *El telégrafo*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/sedta-la-empresa-alemana-que-volaba-a-cuenca-entre-1939-y-1941>

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES. (2018). *Embajada de México en Ecuador*. Recuperado de: <https://embamex.sre.gob.mx/ecuador/index.php/servicios-consulares/26-servicios-para-extranjeros/331-requisitos-para-solicitud-de-visa>

Serrano, A. L., Freire-Chaglla, S., Espinoza-Figueroa, F., Sanmartín, I., Farfán, K., & Villafuerte, E. (2018). *Boletín de Indicadores Turísticos del Cantón Cuenca* (Edifepp). Quito.

Serrano López, A. L., Freire Chaglla, S. A., Espinoza-Figueroa, F. E., Andrade Tenesaca, D. S., & Villafuerte Pucha, M. E. (2018). *Modeling of Tourist Profiles with Decision Trees in a World Heritage City: The Case of Cuenca (Ecuador)*. *Tourism Planning & Development*, 1–21.

TAME. (2019) *Nuestra Historia*. Recuperado de: <https://www.tame.com.ec/index.php/es/inicio/informacion-corporativa/nuestra-historia>

Torres León, L. (2014). *Desarrollo, tecnología y evolución del turismo en*



el Azuay, 1950-1999. M.C. Cárdenas Reyes, D. Achig Balarezo, J.F. Regalado

U.S. Department of State. (2018). *U.S. Department of State Consular Electronic Application Center*. Recuperado de <https://ceac.state.gov/genniv/>

Yépez, K. (08 de septiembre de 2017). Contenido de un Manual de Operación para Agentes Turísticos. (C. Gálvez, Entrevistador)



ANEXOS



Anexo 1. Diseño Aprobado de Tesis



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 02 de marzo de 2018


Señorita
CLAUDIA SORAYA GALVEZ GUILLÉN
ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
Universidad de Cuenca
Presente.-

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy viernes 02 de marzo de 2018, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado "MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA EN LA CIUDAD DE CUENCA", con N° 483, dirigido por la Mg. Lourdes Sánchez; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: APROBARLO.

Se le recuerda a la Señorita **CLAUDIA SORAYA GÁLVEZ GUILLÉN** que a la presente fecha es estudiante regular.


Mg. Karina Farfán Pacheco
DECANA

Atentamente,


Dra. María Dolores Inés Quintero
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Director/a de Carrera
Director de trabajo de Titulación: Mg. Lourdes Sánchez
Secretaria/o de Carrera
Archivo



Aprobado
02-Febrero-2018
/

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 1 de marzo de 2018

Doctora
María Dolores Insch Quintero
SECRETARIA - ABOGADA
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Universidad de Cuenca
Presente.-

De nuestra consideración:

Con un atento saludo, a continuación detallamos el trabajo de Titulación sugerido de parte de la Unidad de Titulación, para su aprobación en Consejo Directivo:

Proyecto de Intervención No. 483, dirigido por la **Mg. Lourdes Sánchez**; elaborado por la estudiante: **CLAUDIA SORAYA GÁLVEZ GUILLÉN**, perteneciente a la carrera de Turismo.

Estudiante Regular
Tema: MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA EN LA CIUDAD DE CUENCA.

Objetivo General: Desarrollar un manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos: 1. Conocer la operación de sistemas de reserva y ventas que prestan las agencias de viajes. 2. Analizar los sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA. 3. Organizar la información obtenida en la investigación de campo dentro de un manual técnico de operación.

Línea de Investigación: La gestión de los destinos turísticos: perspectivas de mercado, demográficas, culturales, legales y ambientales.

Docentes que emiten el informe: Mg. Lourdes Sánchez (tutora), Mg. Xavier Guerrero (revisor). **Fecha de entrega del informe:** 22 de febrero de 2018.

Atentamente,


Lcda. Marlene Jaramillo, MSc.
DIRECTORA UNIDAD DE TITULACIÓN


Nancy Karla Delgado O, MSt. D.
MIEMBRO UNIDAD DE TITULACIÓN

Recibido
02-Febrero-2018
08:26
/



Se recomienda aprobación

27-02-2018

Haroldo Jara
Titulación

403



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO

MANUAL TÉCNICO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS DE RESERVA Y VENTAS
DIRIGIDO A AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES NO IATA EN LA
CIUDAD DE CUENCA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN TURISMO

DIRECTORA

MST. LOURDES SÁNCHEZ RODAS

AUTORA

CLAUDIA SORAYA GÁLVEZ GUILLÉN

CUENCA, MARZO 2018



Proyecto de Intervención

1. Título del proyecto

Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

2. Nombre del estudiante/correo electrónico

Claudia Soraya Gálvez Guillén (claudia.galvezg@ucuenca.ec) (0992697730)

3. Resumen del diseño del proyecto de intervención

El presente proyecto de intervención analizará las actividades de intermediación turística que realizan las agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca; quienes comercializan los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional. Así pues, al ser establecimientos cuya finalidad es distribuir los servicios turísticos tales como reserva de hoteles, cruceros, contratar servicios de renta de autos, seguros de viaje, reserva y venta de tickets aéreos; el propósito de un manual es recopilar y procesar toda la información para que pueda ser transmitida de manera clara y concreta a los clientes y de esta forma encontrar una respuesta adecuada a las necesidades de los mismos.

4. Planteamiento del proyecto de intervención

Cada agencia de viajes internacional cuenta con un equipo de agentes turísticos especializados en el cargo que desempeñan dentro de su área; sin embargo, muchas veces algunos agentes pasan por alto ciertos procesos técnicos que perjudican la calidad del servicio ofertado.



Una vez determinadas las actividades que se llevan a cabo en una agencia de viajes internacional; la propuesta de un manual surge como respuesta a mejorar la calidad de información que se transmite por parte de los agentes turísticos a los consumidores; además de mejorar la comunicación entre los involucrados, ya sean clientes o proveedores.

Así pues, el propósito de la elaboración de un manual dirigido a agentes de viajes turísticos que laboren dentro de una agencia de viajes internacional no IATA, es el de recopilar y procesar la información existente sobre el manejo técnico y la difusión al cliente en reserva de hoteles, cruceros, venta de tours, contratar servicios de renta de autos, seguros de viaje, reserva y venta de tickets aéreos. Con ello se plantea establecer un orden lógico de procesos a seguir desde el momento en que el cliente provee la información hasta que se le entrega lo solicitado.

De esta manera se puede desarrollar un trabajo de mayor calidad dentro de las empresas que prestan servicios turísticos.

5. Revisión bibliográfica

Mónica Cabo Nadal en su libro "Asistencia y Guía de Grupos" en el capítulo I, aportará en el proyecto de intervención con conceptos claves sobre que es una agencia de viajes internacional y cuáles funciones desempeña. De esta manera, se espera que dicho libro sirva de apoyo en la introducción al proyecto, para una mayor comprensión del tema puesto que en el mismo se brindan conceptos básicos y de fácil entendimiento.

El libro de "Agencias de Viajes. Operación y Plan de Negocios" del autor Miguel Ángel Acerenza; en el capítulo I y II, explica los aspectos operacionales de las agencias de viajes internacionales, así como su contribución al desarrollo del turismo. Así pues, aportará también en la introducción del proyecto, ya que en el



mismo se determinan las actividades y servicios que se llevan a cabo dentro de una agencia de viajes internacional.

El "Reglamento de Operación e Intermediación Turística" se encarga de regular las actividades turísticas, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo. Dicho documento será esencial en la elaboración del manual técnico de operación puesto que en este se encuentran todas las pautas para el correcto funcionamiento de las agencias de viajes internacionales.

El "Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional" será crucial en el desarrollo del proyecto, sobre todo dentro del capítulo I, ya que en él se encuentran descritas las actividades que maneja la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Por medio del mismo se explicará los reglamentos de operación e intermediación que manejan las agencias de viajes internacionales que no cuentan con la licencia IATA.

"Amadeus Selling Platform: Manual de Usuario" y "Básico Aéreo Sabre Travel Network"; aportarán en el capítulo III detallando los patrones a seguir en el proceso básico de reservas que se llevan a cabo en las agencias de viajes internacionales de la ciudad de Cuenca. Gracias a estos manuales los profesionales y los potenciales clientes pueden conocer los vuelos existentes en cualquier momento, sus horarios y tarifas y la disponibilidad de asientos.

El "Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo" de los autores Torrejón y Chahud; en el capítulo III subcapítulo 3.2, aportará en temas sobre calidad y excelencia en la atención y el servicio al cliente. Una vez definidas las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades de los consumidores, daremos paso a definir los principios fundamentales para la buena conducción de información por parte de las agencias de viajes internacionales. El subcapítulo 3.4 del mismo manual, detalla la estructura y organización que se debe mantener en una agencia de viajes internacional.



La monografía “El desarrollo de los sistemas de ventas turísticos en internet y la influencia de las redes sociales” de Martín B. Cánaves Galarce contribuirá en el tercer capítulo explicando como hoy en día, con el constante avance de la tecnología y la comunicación, se ha vuelto obligatorio para las agencias de viajes internacionales, tener conciencia de la importancia de una buena presencia en redes sociales. Se considera algo fundamental debido a que actualmente tener un buen posicionamiento en redes sociales ayudará a estar más en contacto con el cliente y tener un trato más cercano.

Finalmente, la revista científica de “Estudios y Perspectivas en Turismo” habla de la competitividad en lo que se llama los tiempos de la Web 2.0. la misma que también colaborará en el capítulo III dentro de la promoción en redes sociales y aplicaciones móviles. Este servirá de apoyo en el análisis de una problemática; y es que, las personas prefieren utilizar las facilidades que brinda el internet; y de cierta forma han decidido dejar de lado esa comunicación entre agentes de viajes y ellos. Con esto se espera sugerir trabajar en conjunto con dichas facilidades de internet y las agencias de viajes internacionales.

6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

Objetivo General

Desarrollar un manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos

1. Conocer la operación de sistemas de reserva y ventas que prestan las agencias de viajes internacionales.
2. Analizar los procesos de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA.
3. Organizar la información obtenida en la investigación de campo dentro de un manual técnico de operación.



Metas

Desarrollar un manual para agentes de viajes; que recopile y organice la información relacionada con el manejo y prestación de servicios turísticos y sistemas de reserva y venta a los usuarios de las agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

Transferencia de resultados

El siguiente proyecto de intervención se encontrará disponible en el repositorio del centro de documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca para futuras investigaciones.

Se difundirá a las diferentes agencias de viajes internacionales en la ciudad de Cuenca con las que se haya trabajado.

Impactos

El presente proyecto procurará realizar un impacto social al despertar el interés en nuevos y antiguos agentes de viajes por el uso del manual técnico de operación, con ello se plantea mejorar la difusión de información a los clientes; así como mejorar la comunicación entre los involucrados dentro de la empresa.

7. Técnicas de trabajo

La investigación se realizará aplicando el método cualitativo. Es así que, a partir del catastro de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca del mes de julio del año 2017 se obtendrá una muestra que revele el número de agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad con las que se trabajará.

A partir de la muestra obtenida, se llevarán a cabo entrevistas; las cuales serán el paradigma cualitativo, donde la directa interacción con los gerentes y personal de counter, revelará información que determine las percepciones y necesidades con respecto a la elaboración, contenido y uso de un manual técnico de operación ventas.



Además, la investigación se apoyará en libros, artículos y publicaciones de internet relacionados con el manejo y prestación de servicios turísticos además de sistemas de reserva y venta; así como videos en redes sociales que sustenten el presente proyecto.





8. Bibliografía

- Acerenza, M. Á. (2012). *Agencias de Viajes Operación y Plan de Negocios*. Mexico D.F: Trillas.
- AMADEUS. (s.f.). *Amadeus Selling Platform Manual de usuario*. Obtenido de <http://www.amadeus.com>
- Binkhorst, E. (2017). *Revistes Científiques de la Universitat de Barcelona*. Obtenido de Journal of tourism research/revista de investigación en turismo: <http://revistes.ub.edu>
- Cánaves Galarce, Martin B. (2010). *El desarrollo de los sistemas de ventas turísticos en internet y la influencia de las redes sociales*. Obtenido de: <http://nulan.mdp.edu.ar>
- Farias, P. R. (2017). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Flecha Barrio, M., Figueroa Domecq, C., & Talón Ballester, P. (15 de mayo de 2017). *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*. (U. R. Carlos, Editor) Obtenido de <http://uajournals.com>
- Flores Astudillo, V. K. (julio de 2015). *Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22882>
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (julio de 2017). *Catastro de Agencias de Viajes y Operadoras Turísticas*.
- González Ramírez, E. R. (2017). La relación Poder y Satisfacción una aplicación al canal de distribución turístico. *Revista Mercados y Negocios por Departamento Mercadotecnia y Negocios Internacionales*.
- IATA. (2017). *Manual del Agente de Viajes*. Resolución 818g. Obtenido de <http://www.ceav.info>
- Jordán Serrano, J. (2009). *Manual de Calidad Turística para Agencias de Viaje y Turismo*. Cusco: Gobierno Regional Cusco.

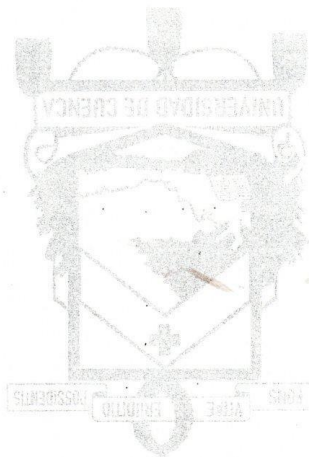


- Liu, Y. (2017). *How Travel Retail Stores' trustworthiness Affects Customer's purchase intention? A Mediate Model with Moderate Variable*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/1102-1-3220-1-10-20171101.pdf
- Mascaró, E. (septiembre de 2017). *El turismo entra en una nueva era*. Hosteltur(271), 1-29.
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2004). *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional*. Obtenido de: <https://www.icao.int>
- Rajaobelina, L. (23 of January, 2017). *The Impact of Customer Experience on Relationship Quality with Travel Agencies in a Multichannel Environment*. Obtenido de Journal of Travel Research: <http://journals.sagepub.com>
- Ramsey, D., & Everitt, J. (2017). *Revistes Científiques de la Universitat de Barcelona*. Obtenido de Journal of tourism research/revista de investigación en turismo: <http://revistes.ub.edu>
- SABRE. (abril de 2009). *Básico Aéreo Sabre Travel Network: Manual del estudiante*. Obtenido de <https://richmedia.sabre.com>
- Saldaña Calderon, M. d. (2013). *Estructura y Administración de Agencias de Viajes*. Estado de Mexico: Red Tercer Milenio. Obtenido de <http://www.aliat.org.mx>
- Torrejón, R., Chahud, R. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe>
- Vallespín, M., Molinillo, S., & Pérez Aranda, J. (2017). *Revista de Análisis Turístico*. (U. d. Málaga, Editor) Obtenido de <http://www.aecit.org>
- Villegas Maldonado, A. (2015). *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de Repositorio Institucional: <https://repository.javeriana.edu.co>
- Yépez, K. (08 de Septiembre de 2017). *Contenido de un Manual de Operación para Agentes Turísticos*. (C. Gálvez, Entrevistador)



9. Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 12 meses	600,00
Estudiantes	20 horas semana / 12 meses (por cada estudiante)	600,00
Total		1.200,00





10. Recursos materiales

Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

Cantidad	Rubro	Valor
600 unidades	Fotocopias	15,00
3 unidades	Impresiones de libros	30,00
2 unidades	Resmas de papel Bond A4	6,80
1 caja	Esferográficos	3,00
1 unidad	Memoryflash 8 GB	16,00
1 caja	Lápices	2,00
1 caja	Borradores de goma	1,75
1 caja	Correctores	4,00
1 unidad	Engrapadora	3,00
1 unidad	Perforadora	2,50
1 unidad	Cuaderno Espiral Universitario Cuadros 100 H	2,50
10 unidades	Carpetas	5,00
TOTAL		91,55



11. Cronograma de actividades

Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

ACTIVIDAD	MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Conocer la operación de sistemas de reserva y ventas que prestan las agencias de viajes.													
1.1. Antecedentes													
1.2. Reglamentos de operación e intermediación turística manejados en Ecuador													
2. Analizar los sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA.													
2.1. Sistemas de reserva y ventas manejados													
2.2. Funciones específicas y desarrollo de actividades													
2.3. Procesos detallados en la reserva y venta de productos y servicios turísticos													
3. Organizar la información obtenida en la investigación de campo dentro de un manual técnico													
3.1. Uso del GDS (Amadeus) básico de reserva													
3.2. Gestión en la reserva, distribución y venta de productos turísticos													
3.2.1 Hoteles													
3.2.2 Cruceros													
3.2.3 Parques temáticos													
3.2.4 Asesoría en visas													
3.2.5 Seguro de viajes													
3.2.6 Renta de autos													
3.3. Promoción en redes sociales y Aplicaciones móviles													
4. Redacción del trabajo													
5. Editar el documento final													
6. Revisión con la tutora													
7. Impresión final del documento													



12. Presupuesto

Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas dirigido a agencias de viajes internacionales no IATA en la ciudad de Cuenca.

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano	600,00	600,00	1.200,00
Investigadores			
Gastos de Movilización			150,00
Transporte	150,00		
Gastos de la investigación			974,42
Insumos	52,10		
Material de escritorio	560,00		
Bibliografía	350,00		
Internet	12,32		
Equipos, laboratorios y maquinaria			1.450,00
Computador y accesorios	1450,00		
Otros			
TOTAL	3.174,42	600,00	3.774,42



13. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Operación de sistemas de reserva y ventas que prestan las agencias de viajes

1.1. Antecedentes

1.2. Reglamentos de operación e intermediación turística manejados en Ecuador

Capítulo 2. Análisis de los sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA

2.1. Sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA

2.2. Funciones específicas y desarrollo de actividades

2.3. Procesos detallados en la reserva y venta de productos y servicios turísticos de agencias de viajes internacionales no IATA

Capítulo 3 Manual técnico de operación de sistemas de reserva y ventas en las agencias de viajes internacionales no IATA

3.1. Uso del GDS (Amadeus) básico de reserva

3.2. Gestión en la reserva, distribución y venta de productos turísticos

3.2.1. Hoteles



3.2.2 Cruceros

3.2.3 Parques temáticos

3.2.4 Asesoría en visas

3.2.5 Seguro de viajes

3.2.6 Renta de autos

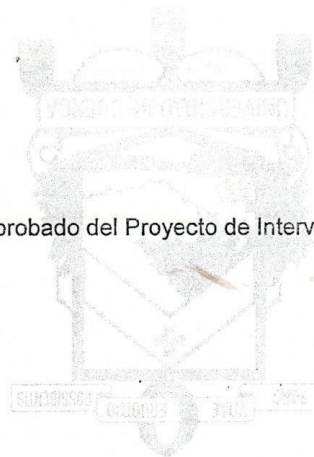
3.3. Promoción en redes sociales y Aplicaciones móviles

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

Anexo 1: Diseño aprobado del Proyecto de Intervención





Anexo 2. Evidencia fotográfica (entrevistas)



Evidencia fotográfica 1.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 2.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 3.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 4.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 5.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 6.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 9.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 7.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 10.
Elaboración propia



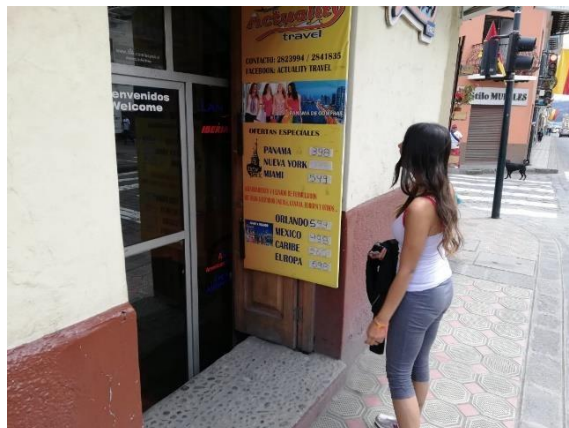
Evidencia fotográfica 8.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 11.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 12.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 15.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 13.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 16.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 14.
Elaboración propia



Evidencia fotográfica 17.
Elaboración propia